



# CODE DE CONDUITE ET ÉTHIQUE





# SOMMAIRE

|  |    |
|--|----|
| <b>I. MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE</b> .....                     | 5  |
| <b>II. NOS ENGAGEMENTS</b> .....                                   | 7  |
| <b>III. UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE ET ÉTHIQUE</b> ..... | 9  |
| <b>IV. NOS RÈGLES DE CONDUITE</b> .....                            | 12 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| <b>L'ÉTHIQUE AU QUOTIDIEN</b> ..... | 13 |
|-------------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS</b> ..... | 16 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| <b>1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS</b> .....                   | 16 |
| <b>2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS</b> .....    | 18 |
| <b>3. CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR</b> .....               | 20 |
| <b>4. RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS</b> ..... | 22 |
| <b>5. CONCURRENCE</b> .....                                  | 24 |

|  |    |
|--|----|
| <b>EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE</b> ..... | 26 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS</b> ..... | 26 |
| <b>7. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b> .....              | 28 |
| <b>8. NON-DISCRIMINATION</b> .....                        | 30 |
| <b>9. DIVERSITÉ ET MIXITÉ</b> .....                       | 32 |
| <b>10. LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT</b> .....              | 34 |
| <b>11. ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES</b> .....         | 36 |
| <b>12. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE</b> .....                | 38 |
| <b>13. CONTRIBUTION AUX RÉGIONS</b> .....                 | 42 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <b>EN MATIÈRE DE CORRUPTION</b> ..... | 44 |
|---------------------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| <b>14. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION</b> .....  | 45 |
| <b>15. LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS</b> ..... | 47 |
| <b>16. LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION</b> .....                                | 48 |
| <b>17. CONFLITS D'INTÉRÊTS</b> .....   | 49 |
| <b>18. CADEAUX ET INVITATIONS</b> .....  | 51 |
| <b>19. LOBBYING ET FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES</b> .....                              | 53 |
| <b>20. MÉCÉNAT ET ACTIONS CARITATIVES</b> .....  | 54 |
| <b>21. SPONSORING</b> .....  | 56 |

|  |    |
|--|----|
| <b>EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE RÉPUTATION DU GROUPE</b> ..... | 58 |
|--|----|

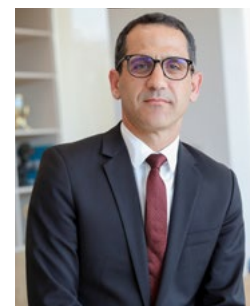
|  |    |
|--|----|
| <b>22. CONFIDENTIALITÉ</b> .....   | 58 |
| <b>23. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME</b> ..... | 60 |
| <b>24. LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE</b> .....  | 62 |
| <b>25. SANCTIONS INTERNATIONALES</b> .....   | 64 |
| <b>26. PRÉVENTION DE LA FRAUDE</b> .....   | 66 |
| <b>27. PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS</b> .....  | 68 |
| <b>28. UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX</b> .....   | 70 |



# MOT DU

## MOT DU PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

# PRÉSIDENT



Nos comportements quotidiens reflètent notre engagement envers nos clients, nos partenaires et la société dans son ensemble. Chaque collaborateur de notre groupe se doit d'adopter une conduite éthique et responsable dans l'exercice de ses fonctions, et il est de notre devoir de maintenir les normes les plus élevées en matière de comportement éthique et de respect des réglementations.

Nous représentons tous le Groupe Crédit du Maroc dans chaque action que nous entreprenons en son nom. Par conséquent, chaque collaborateur de notre Groupe se doit d'avoir un comportement éthique et responsable dans la conduite de ses activités professionnelles, tant vis-à-vis de notre Groupe que de nos clients et partenaires avec lesquels il interagit au nom de et pour le Groupe, dans le respect des lois et règlements, des intérêts du Groupe et des principes et règles édictés dans ce Code. Nous devons garder en permanence à l'esprit les valeurs éthiques qui guident nos actions.

Ce Code s'applique à tous, je vous demande donc de rester vigilant(e)s et de signaler toute situation qui vous paraîtrait non conforme à ses dispositions ou qui constituerait une violation d'une loi ou d'un règlement (devoir d'alerte). Il s'impose à vous de coopérer pleinement et honnêtement à tout examen, audit ou enquête en relation avec une violation présumée.

Le Code n'a pas pour objectif de remplacer les politiques en place, mais il offre un cadre de référence et des lignes directrices qui précisent les exigences nécessaires pour aligner nos pratiques et nos valeurs. Il illustre ces valeurs à l'aide d'exemples et d'instructions claires sur ce qui doit être fait et ce qui ne doit pas l'être. Néanmoins, n'hésitez pas à demander de l'aide en cas de questions ou de préoccupations.

Ce Code constitue le fondement de la conduite éthique et professionnelle que nous devons tous adopter. Votre adhésion pleine et entière est essentielle. Ensemble, nous pouvons créer un environnement où l'éthique n'est pas simplement une directive, mais un élément essentiel de notre identité.

Je tiens à réaffirmer l'importance capitale de l'éthique et de la conformité au sein de notre Groupe et vous remercie pour votre engagement envers notre mission et nos valeurs communes.

**Ali BENKIRANE**  
Président du Directoire



► **NOS**

|| **NOS  
ENGAGEMENTS**

# ENGAGEMENTS

Le Groupe Crédit du Maroc (Crédit du Maroc et ses filiales) s'est doté d'un Code de conduite et éthique qui définit les principes et valeurs auxquels il adhère et qui doivent guider chaque collaborateur du Groupe dans la pratique quotidienne de son métier. Ce document faitier reprend les principes d'actions et de comportement à respecter vis-à-vis de nos clients et de l'ensemble de nos parties prenantes, les collaborateurs, les fournisseurs et prestataires, les représentants de l'État, les associations et ONG, les actionnaires et les investisseurs.

Crédit du Maroc, société cotée à la bourse de Casablanca depuis 1976, veille notamment à sa cohésion et à son bon fonctionnement et assure la cohérence du développement stratégique de ses activités.

Le Code de conduite et éthique affirme ainsi nos engagements, notre identité et nos valeurs ainsi que nos principes d'actions. Il détaille aussi les modalités d'application et donne des exemples de mises en situation. Ce Code est le fruit d'une démarche collaborative menée avec les différents métiers du Groupe Crédit du Maroc et d'un processus de co-construction qui a mobilisé des experts de chacune de ses directions (Ressources Humaines, Achats, Communication, Conformité, Juridique, RSE...). Il peut trouver des déclinaisons ou illustrations spécifiques dans le

cadre des différentes activités portées par les métiers.

Au-delà de l'application de l'ensemble des règles législatives, réglementaires et professionnelles qui régissent nos différentes activités, le Code de conduite et éthique traduit notre volonté de faire encore plus pour servir au mieux nos clients, l'ensemble de nos parties prenantes et la société dans son ensemble.

# UTILISATION

## UTILISATION DE NOTRE CODE DE CONDUITE ET ÉTHIQUE

# DE NOTRE CODE

Le Code de conduite et éthique du Groupe Crédit du Maroc est un outil et un guide nous permettant de mieux expliciter nos obligations professionnelles, et d'adopter un comportement conforme à l'éthique et aux valeurs du Groupe.

### À qui s'applique le code ?

Le Code de conduite et éthique s'applique à tous, que ce soient les administrateurs, les dirigeants, les collaborateurs quelles que soient leur situation et leur fonction au sein du Groupe Crédit du Maroc.

### Quels objectifs et comment lire le code ?

Le Code de conduite et éthique a été établi dans l'optique de guider nos actes et nous aider à prendre les décisions en respectant nos règles d'éthique, nos valeurs et le droit. Il précise, par thème, les comportements professionnels à respecter et à promouvoir dans le cadre de nos fonctions et de nos relations de travail. Les différents thèmes sont regroupés en quatre volets :

le volet « relations avec les clients et les fournisseurs », le volet « social, environnemental et sociétal », le volet « anticorruption » et le volet « protection et réputation du Groupe ». Il convient de noter que le thème transversal des conflits d'intérêts a été positionné dans le volet anticorruption. Pour aller plus loin, des cas pratiques permettent d'illustrer à l'aide d'applications concrètes, les principes présentés dans le Code. Pour autant, le Code de conduite et éthique ne se veut pas exhaustif, il ne prétend pas répondre à toutes les interrogations ou aborder tous les cas possibles, notamment dans ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire. C'est la raison pour laquelle, dans chaque situation ou pour toute décision

prise, chacun doit se poser les questions suivantes :

### LES 5 QUESTIONS À SE POSER POUR UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE

1 / Est-ce légal ?

2 / Est-ce en accord avec les valeurs véhiculées dans le présent guide et les politiques internes du groupe Crédit du Maroc ?

3 / Est-ce dans l'intérêt de nos clients, de nos parties prenantes et de la société ?

4 / Ai-je bien pris en compte les risques et les conséquences pouvant être engendrés par ma décision ?

5 / Serais-je à l'aise pour expliquer ma décision à un tiers si elle était rendue publique ?

Si la réponse à l'une de ces questions est négative, ou en cas de doute, arrêtez-vous et faites-en part. Pour cela, vous pouvez consulter votre manager, les directions de la Conformité, des Ressources Humaines, de la RSE, Juridique ou toute autre direction appropriée en fonction du cas de figure et garder une trace du problème rencontré.

### Qui veille à la mise en oeuvre ?

#### Qui l'actualise ?

Une équipe pluridisciplinaire, ayant pour garants les directeurs de la Conformité, des Ressources Humaines et de la RSE est chargée, de la mise en œuvre, du suivi et de l'actualisation du Code de conduite et éthique. Elle se coordonne avec les

directions concernées pour faire des points réguliers au Directoire et il en est rendu compte au Conseil de Surveillance. Le contenu du Code pourra être amené à évoluer dans le temps, et il ne substitue pas aux règlements et procédures internes du Groupe Crédit du Maroc. Il est de votre devoir et responsabilité de les consulter et de vous y conformer.

### Comment est accessible le code de conduite et éthique?

#### Quelle visibilité ?

Le Code de conduite et éthique est un document rendu public et partagé avec les parties prenantes. Il est accessible sur le site internet et l'intranet du Groupe Crédit du Maroc.

#### Quelles obligations pour les collaborateurs ?

Nous devons tous avoir pris connaissance des principes présentés dans le Code de conduite et éthique et les respecter dans l'exercice de nos fonctions. De plus, nous devons véhiculer et promouvoir les valeurs et principes présentés dans ce Code, avec vigilance et bienveillance. Enfin, nous avons l'obligation de réaliser les formations qui nous sont proposées sur les thèmes de la bonne conduite et de l'éthique.

## S'IL NE FALLAIT RETENIR QU'UNE RÈGLE

*Lorsque nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement inapproprié, ou lorsque nous faisons l'objet de pressions, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager.*

### Qu'est-ce que le droit d'alerte ?

Le dispositif d'alerte a pour objectif de renforcer la prévention des risques en donnant les moyens à l'ensemble des collaborateurs internes et externes ainsi que les partenaires commerciaux, de signaler des faits entrant dans le champ d'application décrit par la procédure « Droit d'alerte ».

Un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements est mis à disposition.

### Quel rôle et quelles attentes envers les managers ?

En tant que manager, vous devez rappeler à votre équipe que vous êtes à son écoute, créer un climat de confiance pour que vos collaborateurs n'aient pas d'hésitation à venir vous consulter en cas de difficultés. Il est nécessaire que vous puissiez expliquer en quoi, et comment, s'applique le Code à leurs fonctions. C'est la raison pour laquelle, vous devez vous référer au Code de conduite et éthique et au Règlement Intérieur. Si vous avez des interrogations, n'hésitez pas à solliciter, selon le sujet, la direction la plus à même de vous répondre (Conformité, Ressources Humaines, RSE ...). Faites preuve de vigilance, de transparence et donnez l'exemple. Montrez qu'il est parfaitement possible d'atteindre les objectifs fixés, en agissant dans le respect de l'éthique et des valeurs du Groupe.



# ► NOS RÈGLES

## IV NOS RÈGLES DE CONDUITE

# DE CONDUITE

## L'ÉTHIQUE AU QUOTIDIEN

### DÉFINITION

L'éthique se rattache à la sphère morale et renvoie aux valeurs, particulièrement celles de l'entreprise. Ces valeurs doivent motiver nos décisions et nos comportements professionnels. Leur déclinaison en règles de conduite au titre de l'activité professionnelle définit notre déontologie.

L'éthique se rapporte ainsi :

- aux valeurs propres à l'entreprise, formulées en concepts génériques (par exemple : respect des autres, solidarité etc.) et développées en « principes d'action » pour l'entreprise (par exemple : lutte contre les discriminations) ;
- à la validation et à l'adoption de ces valeurs et de ce référentiel éthique par la gouvernance de l'entreprise à son niveau le plus élevé ;

- à une mission générale de faire connaître et de faire respecter les valeurs, principes et règles de conduite, de façon à faire du référentiel éthique le garant de l'identité d'appartenance à l'entreprise et de la confiance nécessaire à la vie au travail et aux relations avec les parties prenantes.

**La conformité renvoie à un environnement réglementaire, avec le respect des règles applicables aux établissements financiers, mais aussi aux moyens d'y parvenir avec :**

- la mise en place des règles et procédures internes transposant dans l'entreprise lois et réglementations ;
- l'existence d'une fonction, assumée par un responsable cadre dirigeant, de prescription et de contrôle qui permette à l'entreprise, notamment dans les secteurs d'activités réglementés, de prévenir les risques majeurs de non-conformité.

L'éthique incite au respect des valeurs et des règles de conduite, la conformité quant à elle, vise à la prévention des violations du référentiel éthique et du droit afin de protéger l'entreprise contre des sanctions et contre le risque de réputation (ou d'image).

**Avoir un comportement éthique, c'est :****Être responsables dans nos relations avec les clients et les fournisseurs**

Toute relation doit être établie dans le respect des principes de loyauté et de solidarité, et des engagements pris à l'égard de nos clients et de nos fournisseurs. Les décisions doivent être prises en s'assurant de la primauté de l'intérêt du client, en respectant le principe d'équité dans le choix des fournisseurs ainsi que les règles de concurrence.

**Respecter les personnes**

Que ce soit dans les relations entre collaborateurs de l'entreprise ou avec toute partie prenante, le respect des droits humains et des droits sociaux fondamentaux doit être rigoureusement appliqué.

Prévenir toute forme de discrimination ou de harcèlement, promouvoir la diversité et la mixité, respecter les mesures relatives à la santé et la sécurité, ou encore s'assurer de la protection des données des collaborateurs et des clients : c'est en respectant ces principes que nous créons un climat de travail favorable, source de performance et de satisfaction.

**Respecter les engagements vis-à-vis de la société et l'environnement**

Pour le Groupe Crédit du Maroc, cela consiste à être utile sur le long terme à nos clients et à partager la valeur ainsi créée, à s'inscrire dans la durabilité des projets financés, à s'investir dans les territoires. Une attention toute particulière est portée sur la « Finance Verte » avec l'ambition de rester une référence dans l'accompagnement de la transition énergétique pour une économie « bas carbone », tout en préservant la nature.

Chaque administrateur, dirigeant et collaborateur, porte la démarche RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) :

elle a pour objectifs d'accompagner les territoires, de rechercher l'excellence dans les relations avec les clients, actionnaires, partenaires et collaborateurs, et de maîtriser les risques.

**Prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence**

La lutte contre la corruption est un objectif de bien commun majeur. En matière de prévention contre la corruption et le trafic d'influence, le Groupe Crédit du Maroc doit porter ses valeurs, en particulier : l'honnêteté, l'intégrité, la loyauté, la transparence, l'impartialité.

Le volet anticorruption intègre les principes fondamentaux relatifs à la mise en place de mesures appropriées pour prévenir, détecter et dissuader les pratiques de corruption ou de trafic d'influence avec une « tolérance zéro ». Parmi les autres thèmes traités, figurent les cadeaux et invitations, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts, le mécénat, le sponsoring et la représentation d'intérêt (lobbying).

**Faire preuve de vigilance au quotidien**

Pour maintenir la confiance, nous devons nous montrer responsables dans l'utilisation pouvant être faite des ressources et des informations accessibles dans l'entreprise, et nous prémunir contre tout risque de conflit d'intérêt. Nous devons veiller également à ne pas diffuser indûment ou exploiter, pour notre propre compte ou pour le compte d'autrui, les informations confidentielles détenues.

La vigilance de tous doit permettre de protéger les intérêts de la clientèle, de lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de respecter le droit des sanctions internationales, de lutter contre l'évasion fiscale, de prévenir la fraude et de protéger l'intégrité des marchés.

**S'abstenir de toute action susceptible de nuire à la réputation du Groupe Crédit du Maroc**

Nous sommes tous responsables de l'image du Groupe Crédit du Maroc véhiculée tant en interne qu'en externe. Le risque d'une publicité négative, en particulier sur les réseaux sociaux, est porteur d'impact potentiel sur l'image du Groupe Crédit du Maroc et d'une atteinte à la confiance qui est témoignée à notre Groupe.

Pour éviter cela, nous devons veiller à préserver notre réputation en respectant

l'ensemble des principes présentés dans ce Code, en veillant à ne pas tenir de propos pouvant engager le Groupe, à ne pas divulguer des informations confidentielles sur son environnement professionnel et ne pas participer à la diffusion de rumeurs.





# EN MATIÈRE DE RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

## 1. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

### DÉFINITION

Le Groupe Crédit du Maroc place la confiance et la satisfaction de ses clients, de ses actionnaires et de ses partenaires au cœur de ses actions. Le Groupe Crédit du Maroc souhaite que chaque collaborateur s'implique dans cette relation en gardant à l'esprit la primauté de l'intérêt du client dans chacune de ses actions, y compris lorsque l'on exerce un métier dans une fonction support au service du Groupe.

Pour s'assurer que les attentes des clients sont bien respectées, des enquêtes de satisfaction sont notamment menées par le Groupe Crédit du Maroc en liaison avec le réseau et les métiers et sur l'ensemble des marchés. Les réclamations des clients sont traitées au sein de Crédit du Maroc pour constamment perfectionner et rechercher l'excellence dans la relation. Des formations sont régulièrement dispensées pour les collaborateurs en contact direct ou non avec la clientèle.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc vise une relation globale et durable avec ses clients. Conçue dans un esprit de véritable partenariat, elle a pour objectif de les accompagner à tout moment, de leur faciliter la vie et la réalisation de leurs projets, et les conseiller dans leur prise de décision en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins.

Le Groupe Crédit du Maroc s'engage aussi à

apporter un soutien et des services à tous, en prévenant notamment les situations à risque et en les accompagnant dans la difficulté, suite à un accident de la vie, un sinistre ou une situation financière fragile.

Enfin, le Groupe investit et innove en permanence pour faire évoluer et renforcer sa relation client, notamment au travers d'une architecture digitale repensée. En faisant le choix d'une banque totalement multicanale à la fois 100 % humaine, 100 % digitale, l'objectif est de proposer à nos clients une nouvelle expérience de la banque, qui conjugue efficacité et proximité. Cette démarche s'inscrit dans le respect total de la protection des données personnelles.

### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Être à l'écoute de nos clients et penser chaque action dans leur intérêt ;
- ◆ Connaître au mieux nos clients, dans le respect de leur vie privée, pour leur fournir des conseils et un accompagnement adapté ;
- ◆ S'assurer de toujours fournir aux clients une information claire, exacte et non trompeuse ;
- ◆ Faire analyser par un Comité NAP (Nouveaux produits/ Nouvelles activités) toute nouvelle activité, nouveau produit ou nouveau service commercialisé, pour s'assurer qu'il est conforme aux dispositions législatives et réglementaires, en particulier concernant l'information de la clientèle et l'adéquation du produit avec ses besoins ;
- ◆ Être vigilant(e) pour pouvoir prévenir toute forme de fraude afin de protéger les clients, mais également lutter contre le blanchiment de capitaux, contre le financement du terrorisme, contre la corruption... ;
- ◆ Faire remonter à mon manager et au Responsable Conformité tout dysfonctionnement et toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêt.



### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Placer mes intérêts personnels ou ceux du Groupe Crédit du Maroc avant ceux de nos clients ;
- ◆ Faciliter, encourager ou apporter mon aide à un client dans toute action visant à enfreindre les lois et les règlements ;
- ◆ Proposer un produit non encore autorisé par un Comité NAP ;
- ◆ Être impliqué(e) dans des prêts / emprunts en relation avec la clientèle.



### EXEMPLE

**À la suite du passage de mon dossier en Comité NAP, celui-ci a émis une condition. Sachant que, pour des raisons de concurrence, la sortie de ce nouveau produit doit se faire rapidement dans les jours à venir, puis-je tout de même le commercialiser ?**

Non, le processus NAP constitue un levier essentiel pour s'assurer de la protection de l'intérêt des clients, en évitant de commercialiser des produits susceptibles de leur causer préjudice. Après en avoir vérifié les risques et la conformité, si le Comité NAP donne un accord conditionnel, les clauses restrictives alors émises présentent un caractère bloquant. Vous ne pouvez donc pas commercialiser le produit ou le service avant que toutes les conditions aient été levées.





## 2. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS

### DÉFINITION

Le Groupe Crédit du Maroc s'est doté d'une politique sur l'usage des données à caractère personnel de ses clients. Elle fournit un cadre de référence à ses collaborateurs amenés à traiter ce type de données, qui rappelle les engagements pris par le Groupe ainsi que les bonnes pratiques à observer.

Les membres du personnel chargés de traiter des données à caractère personnel relatives à des personnes physiques doivent respecter les principes énoncés dans la loi 09-08 du 5 mars 2009 relative à la « protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ». En particulier, ils doivent s'abstenir de traiter des données à caractère personnel à des fins non légitimes ou de les transmettre à des personnes non autorisées à en prendre connaissance.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc prend position sur le sujet sensible des données personnelles, en s'engageant à agir avec éthique et responsabilité, avec transparence et pédagogie envers ses clients.

### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Intégrer les interlocuteurs de la Direction Système d'Information Groupe et de la Direction de la Conformité, dès le démarrage d'un projet afin de respecter l'ensemble des règles sur la protection des données à caractère personnel ;
- ◆ De la même manière, intégrer au projet, des experts et des représentants de la sécurité informatique ;
- ◆ Assurer la bonne adéquation du projet avec les principes des procédures en vigueur ;
- ◆ En cas de doute, prendre contact avec la Direction de la Conformité et la Direction Juridique.



### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Porter un projet impliquant un traitement de données à caractère personnel sans avoir vérifié auprès de la Direction de la Conformité le respect des dispositions légales en matière de protection des données personnelles ;
- ◆ Effectuer tout usage des données à caractère personnel qui ne respecterait pas les grands principes indiqués dans la politique de protection des données à caractère personnel, ainsi que les valeurs du Groupe Crédit du Maroc ;
- ◆ Traiter des données à caractère personnel pour des finalités non prévues ou sans que le client en ait été informé au préalable ;
- ◆ Ne pas respecter les règles et recommandations mises en place dans le Groupe afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en permettant notamment à des personnes non autorisées d'accéder à ces données.



### EXEMPLE

**J'ai l'intention d'enrichir ma base de données clients avec des informations qui paraissent publiques (profils sur les réseaux sociaux). Je pourrais ainsi effectuer des analyses plus poussées et mieux connaître leur vie privée. Ai-je le droit de le faire ?**

Même si ces données sont publiques, vous ne pouvez les utiliser que si les clients ont donné leur accord. Considérez également que ces données ne sont pas forcément fiables, car provenant des réseaux sociaux ; pour autant, elles sont sensibles aux yeux des clients. Faites appel aux experts du service juridique, de la conformité et/ou de la sécurité informatique. Enfin, si possible, réalisez une étude client pour tester cette idée.



## 3. CHOIX ÉQUITABLE DU FOURNISSEUR

### DÉFINITION

Choisir équitablement un fournisseur, c'est avant tout réserver à toutes les entreprises prestataires le même traitement.

Le choix équitable du fournisseur doit être le résultat d'une compétition loyale entre les entreprises interrogées dans le cadre d'un appel d'offres. Ce choix doit s'appuyer sur des éléments objectifs qui intègrent notamment le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales.

### NOTRE ENGAGEMENT

Pour que ce choix soit équitable, il est nécessaire que toutes les entreprises reçoivent le même traitement de la part de l'(des)acheteur(s), du(des) prescripteur(s) et/ou de tout autre collaborateur du Groupe Crédit du Maroc, qui seraient impactés, et que le choix repose sur des éléments objectifs.

Cela implique que les acheteurs, les prescripteurs et/ ou tout autre collaborateur du Groupe Crédit du Maroc observent une attitude responsable et loyale vis-à-vis des entreprises interrogées, durant toute la durée de l'appel d'offres. Par conséquent, les considérations allant dans des intérêts purement individuels dans le choix de l'entreprise retenue sont à proscrire.



#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Signaler tout risque potentiel de conflit d'intérêt (par exemple, existence d'un proche travaillant dans l'une des sociétés interrogées dans le cadre d'un appel d'offres, etc.) ;
- ◆ Garantir que toutes les sociétés interrogées disposent d'un délai de réponse suffisant et identique et pour cela, diffuser le dossier d'appel d'offres une fois qu'elles ont toutes été identifiées et ne pas ajouter de nouvelles entreprises quand l'appel d'offres a été lancé ;
- ◆ S'assurer que toutes les sociétés interrogées disposent des mêmes informations, données et éléments documentaires initiaux et modifiés (dossiers d'appels d'offres, cahier des charges, documents techniques, fonctionnels...);
- ◆ En cas de soutenance, faire en sorte que toutes les sociétés interrogées soient conviées à une ou plusieurs séances de soutenance, dont la durée doit être identique pour chaque société interrogée.



#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Lors d'appels d'offres, faire bénéficier d'informations uniquement une partie des sociétés interrogées ;
- ◆ Donner à l'une des sociétés interrogées des indications sur le contenu ou le niveau de réponse des autres sociétés participantes à l'appel d'offres ;
- ◆ Se faire inviter par une ou plusieurs des sociétés interrogées et/ou bénéficier de tout cadeau et/ou avantage de leur part pendant la durée de l'appel d'offres ou de la négociation contractuelle. Une fois la négociation contractuelle achevée, s'applique le régime des « cadeaux et invitations » (voir fiche spécifique).
- ◆ Changer les critères de choix, et/ou la pondération de la grille de notation, après la date de réception des réponses à l'appel d'offres.



### EXEMPLES

**J'ai entendu dire que, pendant une période de négociation, tout cadeau doit être refusé. Est-ce exact ?**

Effectivement, tout cadeau même publicitaire doit être systématiquement refusé, ainsi que toute invitation, quelle qu'elle soit. En définitive, tout avantage proposé doit être écarté car il serait susceptible de fausser votre jugement dans le cadre du choix du fournisseur retenu.

**J'ai pris contact et rencontré une entreprise qui va répondre exactement à mon besoin. Elle me fait même des propositions additionnelles. Je décide de transmettre ses coordonnées à un acheteur du Groupe Crédit du Maroc pour que celle-ci fasse partie des entreprises à interroger dans le cadre d'un appel d'offres. Est-ce la bonne démarche ?**

Exprimez d'abord votre besoin et rédigez un cahier des charges. Un fournisseur potentiel ne doit pas faire ce travail, sinon il pourrait être enclin à proposer sa solution, son outil ou des prestations qui ne correspondraient pas forcément à votre besoin.

Vous devez déterminer, avec l'acheteur du Groupe Crédit du Maroc, la liste des entreprises à interroger et vous faire accompagner d'un acheteur du Groupe dans le cadre de cette interrogation (et les phases subséquentes à cette interrogation), afin de répondre à votre juste besoin.

## 4. RELATIONS RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

### DÉFINITION

Il est nécessaire de mettre en œuvre des diligences raisonnables pour s'assurer que tous les acteurs de sa chaîne d'approvisionnement agissent dans le respect d'un certain nombre d'engagements et de principes, portant notamment sur le respect des Droits de l'Homme et des libertés fondamentales, de la réglementation liée au travail, et de l'éthique des affaires. En effet, si un acteur de cette chaîne n'agissait pas conformément à ceux-ci, les performances, la réputation et l'image du Groupe pourraient fortement en pâtir.

### NOTRE ENGAGEMENT

Les engagements et les principes portés par le Groupe Crédit du Maroc comprennent notamment :

- l'équité financière : régler les fournisseurs conformément et dans le respect des lois et réglementations applicables ;
- l'égalité de traitement ;
- la transparence de nos processus ;
- la promotion de relations durables ;
- la prévention de la corruption, avec des règles connues des fournisseurs ;
- l'analyse en coût complet, soit l'ensemble des composantes des coûts générés au cours de la durée de vie des biens ou services ;
- l'intégration de performances sociales et environnementales (RSE) lors de la sélection des fournisseurs ;
- la promotion des territoires en choisissant des fournisseurs de proximité lorsque c'est pertinent.

La diversité de ces engagements et principes implique, non seulement les acheteurs, mais aussi l'ensemble des collaborateurs du Groupe Crédit du Maroc concernés par une relation avec un fournisseur.



### Ce que je dois faire

- ◆ Avoir un comportement loyal avec les fournisseurs pour établir un lien de confiance, que la relation soit ponctuelle ou de long terme ;
- ◆ Faire intervenir un acheteur suffisamment en amont afin de garantir l'ensemble du processus d'achats et la maîtrise des risques notamment juridiques, financiers ou encore opérationnels ;
- ◆ Laisser l'acheteur prévenir les entreprises (soumissionnaires) non retenues à l'issue d'un appel d'offres en justifiant de critères objectifs ;
- ◆ Comparer les offres proposées par les fournisseurs interrogés, sur l'ensemble des critères d'interrogation ;
- ◆ Respecter un délai suffisant en cas de souhait de changement de fournisseur, afin de permettre un désengagement viable et acceptable pour ce fournisseur.

### Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Lors d'échanges informels ou formels avec un fournisseur, divulguer et fournir notamment, des informations sur la stratégie du Groupe Crédit du Maroc et toute autre donnée sensible qui ne seraient pas disponibles publiquement ;
- ◆ Valider la réception des prestations, sans me soucier de la suite du traitement et du règlement des factures du fournisseur, et notamment des délais de paiement requis par la loi et la réglementation ;
- ◆ Ne pas procéder à l'analyse et ne pas prendre en compte l'ensemble des critères pouvant amener à la dépendance économique du fournisseur lors de sa sélection, et tout au long de la relation avec celui-ci.

### EXEMPLES

**Je souhaite lancer un appel d'offres et je dispose d'un délai de cinq jours pour choisir le fournisseur : est-ce possible ?**

Le fournisseur a besoin d'un délai minimum pour répondre. Ce délai est nécessaire notamment au respect de nos fournisseurs ou encore pour s'assurer de réponses pertinentes et complètes de leur part.

**Je souhaite continuer à travailler avec un prestataire qui me donne entière satisfaction. En effet, cela fait 10 ans que je le connais et il réalise son chiffre d'affaires quasiment exclusivement avec le Groupe Crédit du Maroc. Y-a-t-il un risque ?**

L'acheteur (délégué ou autre) obtiendra des éléments sur le prestataire, notamment sur la dépendance économique, et il vous proposera des solutions alternatives. Si la prestation venait à s'arrêter brutalement,

le risque encouru pourrait être d'ordre financier, opérationnel, juridique y compris en respectant le délai de préavis de résiliation contractuelle.



## 5. CONCURRENCE

### DÉFINITION

Le droit de la concurrence est constitué d'un ensemble de règles applicables aux entreprises, qu'elles soient privées ou publiques, qui opèrent sur différents marchés. Il a pour but de maintenir le principe d'une concurrence libre et loyale, et d'assurer ainsi la protection des consommateurs.

De nombreux comportements peuvent entraver le libre jeu de la concurrence comme les ententes, les abus de position dominante.

Une entente est un accord, une concertation ou une collaboration délibérée et intentionnelle entre entreprises ayant pour objet ou pour effet, même potentiel, de coordonner leur comportement, limitant ainsi la concurrence. Une entente avec une entreprise concurrente ou non, peut prendre la forme d'un accord oral, écrit, formel ou informel (repas d'affaires, rencontre dans des associations professionnelles...).

Au-delà des formes les plus graves d'entente que sont les cartels, la fixation en commun des prix de vente ou de conditions commerciales, la répartition de clientèles ou de marchés, la coordination d'appels d'offres ou encore la décision conjointe de boycotter un client ou un fournisseur, constituent également une entente.

L'abus de position dominante vise une entreprise qui se trouve dans la position d'agir unilatéralement, sur un marché donné : politique de prix visant à l'élimination des concurrents ou stratégie commerciale d'éviction, pratiques discriminatoires...

### NOTRE ENGAGEMENT

Toutes les activités du Groupe Crédit du Maroc doivent être réalisées dans le respect du droit de la concurrence, dont le principe de base est que les entreprises opérant sur un marché doivent déterminer leur stratégie de façon autonome. Les ententes entre entreprises indépendantes ainsi que les abus de position dominante sont donc strictement interdites.

Sont considérées comme des informations sensibles, des données non publiques utiles sur le plan stratégique (information sur les prix et leurs tendances d'évolution, liste des clients, capacité de marché et modes de distribution, stratégie, coûts...). Il est cependant possible d'échanger certaines informations avec les concurrents du Groupe Crédit du Maroc dès lors qu'elles sont publiques, relatives à un thème d'intérêt général pour la profession ou dans le cadre d'organisations professionnelles. Ces informations devront alors être agrégées et non individualisables (statistiques...).



### Ce que je dois faire

- ◆ Éviter d'aborder des sujets sensibles lors d'échanges avec des tiers au Groupe, quel que soit le cadre ;
- ◆ Si de tels sujets sont abordés, mettre un terme à la conversation et informer rapidement mon responsable et la Direction Conformité et la Direction Juridique ;
- ◆ En cas de doute sur le caractère sensible d'une information, effectuer une vérification auprès de la Direction Conformité et de la Direction Juridique avant tout échange avec un concurrent ou une organisation professionnelle ;
- ◆ Dans le cadre de relations formelles et obligées avec des concurrents, indiquer clairement l'objet de l'échange, limiter l'échange strictement à son objet et en garder une trace écrite ;
- ◆ Contacter la Direction Conformité et la Direction Juridique avant tout accord susceptible d'avoir un effet concurrentiel sensible sur le marché concerné.

### Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Me concerter avec un concurrent ou échanger avec lui des informations sur le prix des prestations interbancaires ou sur les prix à la clientèle ;
- ◆ Conclure des accords de répartition de clientèle, de territoire ou de marché avec un concurrent ;
- ◆ Boycotter certains clients ou fournisseurs ;
- ◆ Négocier des clauses comme celles limitant la liberté commerciale des partenaires commerciaux sans recourir au service juridique.

### EXEMPLES

**Je participe à une réunion ou à des échanges en tant que représentant du Groupe Crédit du Maroc au sein d'une association professionnelle. Sur quels sujets ai-je le droit d'échanger et quelles dispositions dois-je prendre ?**

Vous pouvez échanger sur des sujets divers et coordonner certaines actions avec des concurrents, sous réserve que ces échanges ne portent pas sur des sujets considérés comme sensibles.

Rappelez-vous que le fait d'assister, même passivement, à une réunion dont l'objet risque d'être qualifié d'anticoncurrentiel peut être considéré comme une adhésion à une entente. Avant une réunion, assurez-vous qu'il y a un ordre du jour. En cas de non-respect des règles de concurrence, quittez la réunion en demandant de l'indiquer au procès-verbal. N'hésitez pas à solliciter

l'aide du service juridique pour connaître l'attitude à adopter avant, pendant et après de telles réunions.

**Je représente le Groupe Crédit du Maroc dans le cadre de sa participation à un pool bancaire : quelles sont les précautions à prendre ?**

Le recours au pool doit être justifié par la nature de l'opération et des motifs objectifs, notamment en termes de partage de risques. La coordination entre les opérateurs doit être strictement limitée à l'opération de financement pour laquelle le pool a été constitué. Veillez à ce que la coordination ne sorte jamais de cette opération et que les comptes rendus reflètent cela.



## EN MATIÈRE SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE

### 6. PROTECTION DES DONNÉES DES COLLABORATEURS

#### DÉFINITION

Toute personne a droit au respect de sa vie privée. Les données personnelles ne doivent être recueillies, traitées et conservées que pour un usage déterminé et légitime. Ces informations doivent être portées à la connaissance des collaborateurs.

L'utilisation des données est précisément encadrée :

- Seules les données pertinentes et nécessaires au regard des objectifs poursuivis, lesquels doivent avoir été clairement définis en amont, doivent être traitées ;
- Les données personnelles sont stockées dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- Les mesures nécessaires doivent être prises pour garantir la confidentialité des données et éviter toute communication à des tiers non autorisés ;
- Toute personne doit être informée des traitements de données à caractère personnel la concernant. Elle bénéficie aussi d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, et peut s'opposer au traitement de celles-ci pour des motifs légitimes.

La destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel peuvent porter atteinte aux droits des personnes, aux libertés individuelles et collectives des salariés. Il est donc indispensable de respecter les règles et procédures internes.

#### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc, en qualité d'employeur responsable, garantit à ses collaborateurs la protection de leurs données personnelles et le respect de leur vie privée.



#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ M'assurer de l'utilité et de la pertinence des informations collectées ;
- ◆ Veiller, lorsque cela est nécessaire, à ce que l'usage des données personnelles soit inscrit dans le registre des traitements des données personnelles dans le respect des procédures internes ;
- ◆ Informer nos collaborateurs de l'utilisation des données personnelles qu'ils nous ont communiquées ;
- ◆ Garantir le droit au respect de la vie privée des collaborateurs, notamment en ne transmettant pas d'informations à des personnes non habilitées et en s'assurant que les données personnelles sont conservées de façon sécurisée ;
- ◆ Demander la correction ou la suppression des données inexacts ou incomplètes ;
- ◆ En cas de recours à de la sous-traitance, s'assurer que les prestataires respectent ces mêmes principes.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Collecter des informations personnelles qui ne correspondent pas à un usage déterminé et nécessaire ;
- ◆ Communiquer des données personnelles à des tiers non autorisés, qu'ils soient internes ou externes, sauf si la personne concernée a expressément autorisé cette communication ;
- ◆ Conserver des données personnelles sans y avoir été autorisé(e).

#### EXEMPLE

Dans le cadre de mes fonctions, j'ai accès aux données personnelles de tous les collaborateurs présents dans mon périmètre de gestion. Je n'ai pas eu le temps de terminer ce soir mon fichier. Malheureusement, mon ordinateur portable m'a été volé dans les transports en commun. Dois-je le signaler ?

Il est impératif de signaler ce vol à votre manager ainsi qu'au Responsable de la Sécurité du Groupe Crédit du Maroc qui en informera le Directeur du Système d'Information, le Directeur de la Conformité et le Directeur Juridique. La perte de votre ordinateur portable peut avoir de graves conséquences et occasionner d'importants préjudices, aussi bien pour l'entreprise que pour les collaborateurs.

Ne copiez jamais des données personnelles, que ce soit sur votre ordinateur ou sur des périphériques externes, a fortiori lorsqu'elles ne sont pas cryptées. Afin d'assurer la sécurité des données personnelles, il est indispensable de respecter les règles et procédures internes.



## 7. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

### DÉFINITION

Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de leurs collaborateurs. Ces mesures comprennent, notamment, des actions de prévention des risques professionnels ainsi que des actions d'information et de formation.

### NOTRE ENGAGEMENT

Toute personne travaillant pour ou avec le Groupe Crédit du Maroc doit s'épanouir dans un environnement de travail sûr, collaboratif et respectueux. Le Groupe Crédit du Maroc s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés.

Toutefois, la sécurité au travail dépend aussi de chacun de nous. Chaque collaborateur de la société doit prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail.



#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ Prendre connaissance et respecter les règles de santé et de sécurité du Groupe Crédit du Maroc ;
- ◆ M'assurer que mes actes et mon comportement ne présentent aucun risque ni pour moi ni pour les autres ;
- ◆ Contribuer à la sûreté et à la sécurité des lieux de travail, notamment en participant aux exercices de sécurité et aux programmes de formation organisés par l'entreprise et en signalant à la Direction des Ressources Humaines et à la Direction de l'Immobilier toute situation qui pourrait constituer un risque pour la sécurité et la sûreté des lieux de travail.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Ignorer les règles du Groupe Crédit du Maroc portant sur la santé et la sécurité au travail ;
- ◆ Passer sous silence une situation de nature à compromettre la sécurité et la sûreté de notre environnement de travail.

### EXEMPLES

**J'ai remarqué une modification du comportement d'un collègue : il est très stressé, il s'isole, déjeune seul depuis quelques temps et refuse toute discussion. Cela me préoccupe mais je ne sais pas ce que je peux faire.**

Cette situation vous inquiète. Il est important que vous la partagiez avec votre manager ou la Direction des Ressources Humaines, afin qu'ils puissent intervenir rapidement, dans l'intérêt et pour le bien de la personne concernée.

**Je me suis aperçu que les deux personnes chargées de l'évacuation des locaux de mon unité étaient absentes en même temps lors du dernier exercice incendie ; une collègue ne savait pas quoi faire. Dois-je le signaler ?**

Vous avez ici identifié, lors de cet exercice, un dysfonctionnement. Il est de nature à compromettre la sécurité d'une collègue. Vous devez impérativement en informer par écrit le responsable de la sécurité, afin qu'il puisse apporter des correctifs et prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes présentes sur le site.

## 8. NON-DISCRIMINATION

### DÉFINITION

Une discrimination est une inégalité de traitement fondée sur un critère interdit et dans un domaine visé par la loi. Concrètement, discriminer, c'est distinguer quelqu'un à partir de critères ou de caractères distinctifs.

À ce jour, le Code du travail, dans son article 9, arrête neuf critères de discrimination :

-  la race
-  la couleur
-  le sexe
-  le handicap
-  la situation conjugale
-  la religion
-  l'opinion politique
-  l'affiliation syndicale
-  l'ascendance nationale ou l'origine sociale

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc s'engage à sensibiliser dirigeants, managers et collaborateurs aux enjeux de la non-discrimination. Agir en faveur de la mixité et de la diversité, c'est permettre aux collaborateurs de se sentir considérés avec équité dès l'embauche, et tout au long de leur carrière dans l'entreprise. Un environnement de travail dans lequel chacun se sent respecté quelle que soit sa singularité, renforce la performance et la motivation.

#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Rejeter toute forme de discrimination à l'égard de collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires ou autres personnes entretenant des relations avec le Groupe Crédit du Maroc ;
- ◆ N'accepter aucune pratique ni aucun comportement dont je serais témoin qui serait ou pourrait être discriminatoire à l'égard de collaborateurs, fournisseurs, clients, etc. Venir en aide, en parler et le cas échéant, consulter mon manager, la Direction des Ressources Humaines et la Direction de la Conformité ;
- ◆ Si je suis manager, être attentif(e) à fonder mes décisions sur des critères objectifs et ne pas avoir de préjugés.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Traiter de manière différenciée des personnes sur des critères non autorisés par la loi conduisant à en désavantager certaines par rapport à d'autres ;
- ◆ Contribuer à installer un climat hostile propice à la discrimination.





## 9. DIVERSITÉ ET MIXITÉ

### DÉFINITION

Les entreprises doivent promouvoir l'égalité homme/femme ou encore l'emploi de personnes en situation de handicap.

Des équipes aux profils et talents variés reflètent la société et nous permettent d'inventer de nouveaux modèles, de mieux répondre aux attentes de nos clients et favorisent ainsi l'enrichissement collectif.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc considère que la diversité est un facteur de développement de performance et d'attractivité. Promouvoir la mixité, c'est créer une culture d'entreprise ouverte, responsable, porteuse de cohésion interne et de progrès.

Cet engagement se traduit par des actions concrètes, comme par exemple la promotion de la place des femmes dans les postes avec responsabilité managériale et au sein des comités de direction ou l'intégration de personnes en situation de handicap.

#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ Être attentif à porter un jugement objectif orienté vers les compétences dans toute décision managériale ;
- ◆ Croiser les avis pour favoriser l'objectivité ;
- ◆ Veiller à respecter dans mes équipes un équilibre entre la proportion d'hommes et de femmes.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Prendre une décision sur des critères non objectifs ;
- ◆ Mettre en place des processus qui pourraient être sources d'inégalité de traitement, voire de discrimination, alors même qu'ils étaient initialement destinés à résoudre des déséquilibres.



### EXEMPLES

**Mon équipe est principalement composée d'hommes. Un de mes collaborateurs doit prendre sa retraite dans quelques semaines et je m'interroge sur son remplacement par une personne de l'équipe. Dois-je privilégier la promotion d'une femme ?**

Avant tout, interrogez-vous sur les compétences de chacun et privilégiez celui ou celle qui sera à même de remplir au mieux les missions du poste.

**J'ai reçu plusieurs candidatures pour un poste à pourvoir dans mon équipe. Après plusieurs entretiens, la personne, dont les compétences sont le plus en adéquation avec les attentes du poste, est en situation de handicap. Comment mon équipe va-t-elle réagir ?**

Il est essentiel de rappeler que seules les compétences doivent être prises en compte lors du recrutement. En tant que manager, si vous avez des craintes quant à la réussite de l'intégration de ce nouveau collaborateur dans votre équipe, n'hésitez pas à solliciter vos interlocuteurs Ressources Humaines. Le cas échéant, des actions pourront être mises en œuvre, avec l'appui des Ressources Humaines, pour que l'intégration au sein de l'équipe du nouveau collaborateur/de la nouvelle collaboratrice se fasse dans les meilleures conditions.



## 10. LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT

### DÉFINITION

C'est le fait de harceler autrui par des propos ou des comportements répétés, ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail, susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Le harcèlement moral peut prendre diverses formes :

- Propos désobligeants ;
- Humiliations ou brimades ;
- Insultes.

Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

Est également assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc s'engage dans la prévention, la détection et la résolution de ces agissements qui constituent des délits lourdement sanctionnés.

La Direction de la Conformité peut être saisie directement par tout collaborateur ou par une organisation syndicale représentative.

Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir des faits de harcèlement sexuel ou des agissements de harcèlement moral ou pour avoir témoigné sur de tels agissements ou les avoir relatés.

#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ M'informer sur les politiques et procédures internes de l'entreprise pour pouvoir prévenir et agir ;
- ◆ Être attentif(ve) à tous, saisir la Direction de la Conformité lorsque j'ai connaissance de faits de harcèlement.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Passer sous silence une situation de harcèlement dont j'ai connaissance, que j'en sois victime ou témoin, et ce, quelle qu'en soit la raison ou la conséquence supposée.

### EXEMPLES

Un(e) collègue subit de manière répétée et dans des termes humiliants des critiques sur son activité ainsi que des reproches devant le reste de l'équipe. Son travail est systématiquement remis en cause, des reproches lui sont faits sans même vérifier la réalisation de ses tâches. Ce(cette) collègue est de plus en plus fréquemment arrêté(e) pour maladie.

Rappelez à tous que les relations au travail doivent être correctes et respectueuses. Au besoin, contactez rapidement votre manager ou la Direction de la Conformité pour engager des actions qui mettront rapidement un terme à cette situation de harcèlement.

Un(e) collègue se montre particulièrement intimidant(e) et humiliant(e). Il (elle) fait fréquemment des allusions sexuelles me concernant et a des gestes déplacés. Malgré mes remarques pour qu'il(elle) cesse son comportement, il(elle) continue en insistant pour avoir un rendez-vous.

Parlez-en rapidement à votre manager ou à la Direction de la Conformité, afin de les alerter sur ce comportement inacceptable. Vous pouvez également solliciter l'appui d'un représentant du personnel pour vous accompagner et vous soutenir afin que cette situation cesse au plus vite.



## 11. ACTIVITÉS EXTRA-PROFESSIONNELLES

### DÉFINITION

Une activité extra-professionnelle se dit d'une activité que l'on pratique en dehors de ses horaires de travail. La notion de pluriactivité peut se définir comme l'exercice simultané par une même personne de deux ou plusieurs activités de nature professionnelle, syndicale ou politique...

### NOTRE ENGAGEMENT

L'exercice d'un emploi salarié ne prohibe pas celui d'une activité indépendante en parallèle non salariée. Le cumul est possible puisque seule l'activité salariée est soumise à la réglementation sur la durée du travail. Dès lors, le salarié peut par exemple exercer une activité sous une forme sociale (association).

Cependant, si le principe est la liberté du travail, le salarié doit respecter une déontologie professionnelle vis-à-vis de son employeur. En effet, pendant toute la durée du contrat de travail, le salarié est tenu à une obligation de loyauté à l'égard de son employeur. De façon générale, cette obligation consiste à ne pas nuire à la réputation ou au bon fonctionnement de la société, notamment par des actes de dénigrement ou de concurrence contraires à l'intérêt de l'entreprise.



### Ce que je dois faire

- ◆ Recueillir au préalable l'accord de la Direction des Ressources Humaines pour l'exercice d'une activité rémunérée en dehors de mon temps de travail (hors production d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques) ;
- ◆ Être transparent(e) vis-à-vis de la Direction des Ressources Humaines, et déclarer le cas échéant l'état de ma situation à la Direction de la Conformité ;
- ◆ Respecter l'obligation de discrétion, de secret professionnel et de secret de fabrication ;
- ◆ Bien prendre connaissance de mon contrat de travail afin d'appliquer les clauses que je suis tenu(e) de respecter. Au besoin, me le faire expliquer par le service des Ressources Humaines.



### Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Exercer une activité concurrente à celle de la société pendant la durée de mon contrat de travail (y compris utiliser une période de congés pour effectuer une activité rémunérée ou une formation au sein d'une entreprise concurrente ou non) ;
- ◆ Exercer une activité extra-professionnelle parallèlement à mon activité professionnelle, qui mette en péril l'atteinte des objectifs définis dans le cadre de mon activité salariée, ou qui soit génératrice de conflits d'intérêts ;
- ◆ Exercer mon ou mes activité(s) extra-professionnelle(s) pendant le temps de travail défini dans mon contrat ;
- ◆ Détourner le matériel et les moyens mis à ma disposition dans le cadre de mon travail pour mes activités extra-professionnelles.



### EXEMPLE

**Je suis bénévole dans une association locale dont les valeurs me semblent très proches de celles du Groupe Crédit du Maroc. Puis-je utiliser la photocopieuse du bureau pour imprimer les documents publicitaires de cette association ?**

Non, vous ne pouvez pas utiliser le matériel de la société, ni aucune autre ressource de l'entreprise pour soutenir une quelconque activité extra-professionnelle.

## 12. DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

### DÉFINITION

La définition retenue par la CGEM de la RSE est la « Responsabilité d'une entreprise vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui :

- Contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société ;
- Prend en compte les attentes des parties prenantes,
- Respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement ;
- Est intégré dans l'ensemble de l'entreprise et mis en œuvre dans ses relations ».

Les entreprises doivent contribuer au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société. Pour cela, elles s'engagent à :

- prendre en compte les attentes des parties prenantes et avoir un impact positif sur celles-ci ;
- satisfaire pleinement aux obligations juridiques voire aller au-delà ;
- investir davantage dans le capital humain, l'environnement, intégrer cette responsabilité dans l'ensemble de l'organisation et la mettre en œuvre dans toutes les relations internes et externes.
- En améliorant en continu l'efficacité environnementale ;
- En préservant les ressources ;
- En réduisant ses consommations d'énergie et son empreinte carbone directe ;
- En diminuant la production de déchets de ses sites ;
- En optimisant leur valorisation ;
- En intégrant des exigences environnementales dans la sélection des fournisseurs.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc affirme sa démarche environnementale dans tous ses métiers et dans son fonctionnement d'entreprise avec plusieurs ambitions :

#### Réduire l'empreinte environnementale directe :

- En créant une dynamique autour des sujets environnementaux ;

#### Accompagner les clients pour les aider à relever leurs défis environnementaux :

- En leur proposant des produits et des services à dimension environnementale ;
- En prenant en compte et en gérant les risques liés aux impacts environnementaux des métiers. Cela passe par la prise en compte du risque environnemental dans les décisions de financement, par des investissements responsables ou encore la promotion de pratiques responsables notamment dans l'immobilier, l'industrie ou l'agriculture.

#### Développer la finance verte :

- En accélérant le financement des énergies renouvelables ;
- En intensifiant la promotion de l'investissement dans des projets et des initiatives au service de la transition énergétique ;
- En contribuant au développement de l'investissement socialement responsable.



#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Avoir conscience de l'impact, direct et indirect, au quotidien de mon comportement sur l'environnement ;
- ◆ Me mobiliser et prendre en considération les impacts directs et indirects sur l'environnement générés par mon activité professionnelle ;
- ◆ M'engager à contribuer aux objectifs et actions environnementales du Groupe, notamment lors de mes échanges avec les clients et les parties prenantes, lors des prises de paroles que je peux avoir à l'extérieur.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Ignorer les objectifs et engagements pris par le Groupe en matière de politique environnementale ;
- ◆ Penser que le Groupe Crédit du Maroc n'est pas concerné par l'environnement.



## EXEMPLES

**Un collègue me dit que dans la mesure où nous respectons le droit de l'environnement, il est inutile de mettre en place de nouvelles actions dans ce domaine.**

Vous pouvez lui répondre que l'engagement du Groupe concernant l'environnement va au-delà du respect de la loi et des réglementations : la politique environnementale et la politique RSE sont un facteur de performance et un élément fort d'identité. Au-delà des impacts positifs générés pour les parties prenantes, la diminution des consommations de matières premières réduit de manière notable nos charges. La prise en compte, en amont, des risques environnementaux contribue à réduire nos risques. Enfin, le financement de la transition énergétique est une source de développement d'activités d'avenir.

**Je ne vois pas bien en quoi nous sommes concernés par l'environnement. Nous ne sommes pas une entreprise industrielle avec des usines.**

Acteur majeur du secteur bancaire, notre position nous confère un devoir d'exemplarité. Nos décisions peuvent orienter des projets industriels vers des techniques moins polluantes, voire vertueuses. Notre fonctionnement (construction et exploitation de nos bâtiments, déplacement des collaborateurs, impacts dus au fonctionnement de notre informatique, tri de nos déchets) peut être encore amélioré afin de réduire notre empreinte environnementale. Notre politique environnementale est totalement intégrée à l'ensemble de nos activités et de nos métiers. Elle est porteuse d'innovation au service de nos clients.



## 13. CONTRIBUTION AUX RÉGIONS

### DÉFINITION

Plus que jamais attaché à faire vivre ses valeurs de proximité, de responsabilité et de solidarité, le Groupe Crédit du Maroc contribue au développement de ses régions d'implantation en soutenant fortement leur dynamisme économique et social.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc soutient l'entrepreneuriat local, les activités à impacts positifs sur le territoire, la participation à la vie et au développement social des régions, l'amélioration des conditions éducatives : Crédit du Maroc permet et encourage l'implication des collaborateurs pour soutenir une vaste palette d'initiatives en matière de développement économique, social et culturel.

Son engagement se matérialise également par la solidarité et contribue à l'aide au développement, sur des sujets comme la lutte contre la pauvreté et les exclusions, le soutien de l'agriculture ou encore le développement rural.



### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ Comprendre que l'accompagnement des régions fait partie intégrante de la culture du Groupe. Proximité, responsabilité et solidarité sont des valeurs qui doivent m'inciter à contribuer à des actions permettant d'améliorer les conditions de développement des régions ;
- ◆ Prendre systématiquement en considération les spécificités locales dans mes activités professionnelles ;
- ◆ Accroître de ce fait le lien social dans le lieu où mes activités professionnelles s'exercent, pour le bien des clients et du Groupe Crédit du Maroc.

### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Engager le Groupe Crédit du Maroc dans des actions ne respectant pas les engagements du Groupe pour les régions.



## EN MATIÈRE D'ANTICORRUPTION

### PRÉCISIONS SUR L'APPLICATION DE LA PARTIE ANTICORRUPTION DU CODE DE CONDUITE ET ÉTHIQUE

Les règles générales relatives à l'utilisation du Code de conduite et éthique s'appliquent à la partie anticorruption. Elles sont édictées dans la politique de lutte contre la corruption interne et externe.

#### À qui s'appliquent les règles de conduite anticorruption ?

Les règles s'appliquent à tous, que ce soit les administrateurs, dirigeants, les employés (CDI, CDD, ANAPEC et stagiaires), quelles que soient leur situation et leur fonction au sein du Groupe Crédit du Maroc, et les collaborateurs extérieurs et occasionnels du Groupe Crédit du Maroc.

#### Quelles obligations pour les collaborateurs ?

Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc assurer un devoir de vigilance constant.

Si nous constatons ou soupçonnons un acte ou un comportement contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou à la réglementation ou lorsque nous faisons l'objet de pression nous obligeant à commettre un acte contraire à l'éthique, aux valeurs du Groupe ou au droit, il est du devoir de chacun d'en parler, sans attendre, à son manager. Nous disposons aussi d'un droit d'alerte nous permettant d'effectuer le signalement d'une anomalie auprès du Responsable de la Conformité.

#### Quelles conséquences en cas de violation du Code ?

Les règles de conduite sont liées au Règlement Intérieur du Groupe Crédit du Maroc. Conformément à ce dernier, des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à la rupture du contrat de travail dans les conditions prévues au Règlement Intérieur ainsi qu'à des poursuites, à titre personnel, pénales et/ou civiles, pourront être prises en cas de violation de ces principes et obligations légales.

#### À retenir

En tant que collaborateur, tout acte de corruption est passible de sanctions disciplinaires, mais également de sanctions administratives, civiles et pénales pouvant aller jusqu'à dix ans d'emprisonnement et 100 000 dirhams d'amende conformément au Code pénal marocain.

En tant que personne morale, le Groupe Crédit du Maroc peut non seulement encourir des amendes, mais aussi des exclusions de marché et retraits d'agrément, l'interdiction de lever des fonds avec, de plus, un impact sur sa réputation.

Pour aller plus loin : l'ensemble du dispositif et des procédures mis en place au sein du Groupe pour lutter contre la corruption est disponible dans votre espace Conformité sur l'intranet.

## 14. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

### DÉFINITION

La corruption caractérise l'acte d'une personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite, propose ou accepte un don, une offre ou une promesse, en vue d'accomplir, retarder ou omettre d'accomplir un acte entrant, d'une façon directe ou indirecte, dans le cadre de ses fonctions.

La corruption active est le fait de proposer, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques à un agent public ou une personne privée afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

La corruption passive concerne un agent public ou une personne privée qui sollicite ou agréé directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques pour lui/elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou ne pas accomplir un acte entrant dans le cadre de sa fonction.

### NOTRE ENGAGEMENT

Notre politique est celle de la tolérance zéro en matière de corruption. Aucun collaborateur ne peut se livrer à des actes de corruption, quelle qu'en soit la forme ou la raison.

La corruption entrave le jeu de la libre concurrence et nuit au développement économique ; elle peut avoir de très lourdes conséquences financières, commerciales et pénales, pouvant porter gravement atteinte à la réputation et l'image du Groupe Crédit du Maroc. Le collaborateur participant à un acte de corruption est également passible de sanctions disciplinaires voire pénales (Article 249 du Code pénal marocain).

#### ► Ce que je dois faire



- ◆ En cas de pressions ou sollicitations exercées par des tiers, prévenir mon manager ainsi que l'unité de Prévention de la fraude et lutte contre la corruption ;
- ◆ Déclarer en interne les cadeaux et avantages offerts ou reçus, au-delà de 1500 dirhams ou directement adressés au domicile personnel ;
- ◆ Respecter les procédures existantes de validation des frais engagés par les membres du personnel ;
- ◆ Faire preuve d'une vigilance constante et mettre en œuvre un contrôle des relations avec les intermédiaires ou fournisseurs ;
- ◆ Respecter les procédures de recrutement définies par le Groupe ;
- ◆ M'assurer que tout paiement fait l'objet d'une justification, d'une documentation et d'une autorisation appropriée.

#### ► Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Offrir, promettre ou consentir à un tiers un avantage, financier ou autre, dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- ◆ Solliciter, recevoir ou accepter un avantage, financier ou autre, en contrepartie de l'exercice d'une mission, d'un consentement dans le cadre d'un accord commercial ou de toute autre action dans le cadre de mes fonctions ou d'une activité ;
- ◆ Privilégier un tiers dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ;
- ◆ Offrir ou accepter des cadeaux et avantages autres que ceux autorisés ;
- ◆ Faire prendre en charge par un tiers tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

## EXEMPLES

L'un de mes fournisseurs propose de m'offrir un week-end. En échange, il me suffit simplement de réduire de quelques semaines le délai de paiement de ses factures. Puis-je le faire ?

Il est interdit de profiter de votre position ou fonction pour recevoir des cadeaux ou avantages. Alerte sans délai votre manager, l'unité de prévention de la fraude et de lutte contre la corruption, ainsi que la Direction des achats Groupe, de cette tentative de corruption.

Un fournisseur avec qui j'entretiens une très bonne relation m'a invité à un salon professionnel à l'autre bout du monde ; il me propose aussi de prendre en charge une partie du voyage. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment cette offre. Pour préserver l'indépendance du Groupe et de ses collaborateurs, il n'est pas possible de faire prendre en charge par un tiers, tout ou partie d'un voyage, même professionnel.

Un des membres de ma hiérarchie me sollicite, afin que je suggère à l'un de nos prestataires extérieurs habituels d'embaucher l'un des membres de sa famille. Que dois-je faire ?

Déclinez poliment la requête et référez-en à votre responsable direct.

## 15. LUTTE CONTRE LE TRAFIC D'INFLUENCE ET INTERACTION AVEC DES AGENTS PUBLICS

### DÉFINITION

Le trafic d'influence présente bien des points communs avec la corruption. Il suppose également une collusion entre deux personnes qui agissent de concert, celle qui offre ou accepte d'abuser de son influence (trafic d'influence passif) et celle qui offre ou accepte de rémunérer cette influence par des dons, présents ou tout autres avantages (trafic d'influence actif). Dès lors, la conclusion d'un pacte, la détermination des personnes visées et les moyens utilisés sont précisés en termes identiques par les textes d'incrimination (Article 250 et suivants du Code pénal marocain).

Le trafic d'influence désigne le fait de monnayer la qualité ou l'influence d'une personne, réelle ou supposée, pour influencer une décision qui sera prise par un tiers.

Il implique trois acteurs : le bénéficiaire (celui qui fournit des avantages ou des dons), l'intermédiaire (celui qui utilise le crédit qu'il possède du fait de sa position) et la personne cible qui détient le pouvoir de décision (autorité ou administration publique, magistrat, expert...).

### NOTRE ENGAGEMENT

Tous les collaborateurs doivent adopter une conduite des affaires conforme à la réglementation anticorruption marocaine et les réglementations internationales applicables. Les cadeaux, avantages ou opérations de relations publiques offerts aux agents publics sont strictement interdits. Certaines opérations impliquant des agents publics nécessitent une vigilance particulière.

#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ En cas de pressions ou sollicitations exercés par un agent public, alerter mon manager ainsi que l'unité de Prévention de la fraude et lutte contre la corruption de la Direction de la Conformité ;
- ◆ Respecter les procédures en matière d'opérations impliquant des agents publics ;
- ◆ Faire preuve d'une vigilance constante et d'un contrôle régulier sur les opérations impliquant des agents publics ;
- ◆ M'assurer que tout paiement ou dépense impliquant un agent public est correctement autorisé, comptabilisé et documenté.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le but de l'inciter à exercer indûment une action ou une omission ;
- ◆ Privilégier le proche d'un agent public dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres ou de recrutement ;
- ◆ Remettre des espèces à un agent public.

### EXEMPLE

Je suis responsable d'un service commercial au sein du Groupe. Une administration cherche un financement et se renseigne auprès des banques locales, y compris de notre banque. L'une de mes connaissances, adjoint du Directeur Général de l'administration, me propose d'user de son influence afin d'obtenir en toute discrétion, une copie des offres concurrentes. En échange, il réclame un cadeau de valeur.

Refusez cette sollicitation, qui constitue un trafic d'influence actif. Parlez-en à votre manager.





## 16. LUTTE CONTRE LES PAIEMENTS DE FACILITATION

### DÉFINITION

Les paiements de facilitation sont des sommes d'argent généralement modestes, versées directement ou indirectement à un agent public, afin d'exécuter ou accélérer des formalités administratives. Ces paiements interviennent notamment dans le cadre du traitement d'une demande de visa, de la délivrance d'une autorisation, d'un permis ou d'une licence ou de formalités douanières.

Les paiements de facilitation sont assimilés à des actes de corruption.

### NOTRE ENGAGEMENT

Les paiements de facilitation sont formellement interdits.

#### ► Ce que je dois faire

- ◆ Consulter mon manager ou le Responsable Conformité si je suis confronté(e) à une demande de paiement de facilitation de la part d'un agent public ;
- ◆ Alerter mon manager ou le Responsable Conformité si, dans le cadre d'une situation exceptionnelle, j'effectue une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation ;
- ◆ Conserver toute documentation relative à une transaction susceptible d'être assimilée à un paiement de facilitation.

#### ► Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Offrir, promettre ou consentir un avantage financier ou autre à un agent public dans le cadre de l'exécution d'une tâche administrative courante ;
- ◆ Arbitrer seul(e) lorsque je fais face à une demande de paiement de facilitation.

### EXEMPLES

**En vue d'obtenir un permis dans le cadre du développement d'un programme de construction immobilier, le fonctionnaire me propose d'accélérer le processus d'obtention, qui habituellement prend plusieurs mois, contre une gratification. Dois-je payer ?**

Non, car cette somme ne correspond pas à des frais légitimes. Informez votre manager ou votre Responsable Conformité car les paiements de facilitation peuvent être assimilés à des actes de corruption.

**Je dois partir en déplacement professionnel dans un pays pour lequel je dois obtenir un visa. À l'ambassade, l'agent m'informe que le délai d'obtention du visa est plus long que ce que j'avais prévu. Il me propose d'accélérer le processus si je lui offre des places de spectacle. Que dois-je faire ?**

Pour éviter tout acte de corruption, déclinez poliment cette offre et informez votre manager ou le Responsable Conformité sans délai.



## 17. CONFLITS D'INTÉRÊTS

### DÉFINITION

Le conflit d'intérêts est une situation où les intérêts personnels d'un collaborateur peuvent entrer en conflit avec ceux du Groupe Crédit du Maroc.

En d'autres termes, il s'agit d'une situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de l'entreprise, allant du collaborateur aux organes de direction, sont susceptibles d'influer sur son pouvoir d'appréciation ou de décision dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

Parmi les différents types de conflits d'intérêts on peut relever ceux à caractère personnel (tel un lien familial), professionnel (dans des relations commerciales), financier (en cas de prêts personnels) et politiques (par une influence sur l'entreprise).

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc mène une politique active de prévention des situations de conflits d'intérêts. Ces dernières peuvent en effet constituer des faits de corruption ou de trafic d'influence et exposer l'entreprise et ses collaborateurs à des accusations de partialité ou de malhonnêteté. Elles peuvent également avoir des conséquences sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.



#### ► Ce que je dois faire

- ◆ Respecter les principes et mesures de prévention du Groupe concernant en particulier les cadeaux et avantages, les opérations de relations publiques et les activités extra-professionnelles, afin de m'assurer de conserver mon indépendance de jugement et éviter les situations de conflits d'intérêts ;
- ◆ Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics ;
- ◆ Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité les mandats d'administration, de gestion ou de direction détenus à titre privé au sein de tout organisme, à but lucratif ou non, client ou fournisseur du Groupe, et demander l'approbation préalable pour exercer un mandat social en dehors du Groupe ;
- ◆ Informer mon manager des éventuels liens personnels ou familiaux que je peux avoir avec un tiers en relation avec mon entreprise ;
- ◆ Informer mon manager et mon Responsable Conformité de tout conflit d'intérêt potentiel, direct ou indirect et m'abstenir de participer aux débats et à la prise de décision sur les sujets concernés.

#### ► Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Prendre des décisions, dans le cas où mon pouvoir d'appréciation ou de décision peut être influencé ou altéré par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers ;
- ◆ Dissimuler des informations sur tout conflit d'intérêts ou susceptibles de créer cette situation ;
- ◆ Prendre des positions d'intérêts chez un concurrent, un client ou un fournisseur.

## EXEMPLES

**Mon manager me demande mon avis pour choisir un nouveau fournisseur car il hésite entre deux entreprises. Il s'avère que le directeur d'une des entreprises est l'un de mes amis d'enfance. Quelle est la bonne attitude à adopter ?**

Pour éviter tout conflit d'intérêt, faites part par écrit à votre manager de cette relation et retirez-vous du processus de sélection.

**Je suis un collaborateur de Crédit du Maroc, et je gère dans mon portefeuille des comptes des membres de ma famille. Quelle est la bonne attitude à adopter ?**

Dans le cas d'ouverture de comptes et en cas de situation de conflits d'intérêt, le collaborateur devra confier la gestion de compte à un autre collaborateur ou à une autre agence. En cas de contrainte particulière pour le collaborateur (contrainte géographique, organisationnelle, etc.), il devra saisir, par écrit, la Conformité et sa hiérarchie pour avis.

Pour la décision d'octroi de crédit, tout collaborateur en situation de conflit d'intérêt devra systématiquement remonter la décision au niveau supérieur.

**Je suis un collaborateur du Groupe Crédit du Maroc titulaire d'un mandat d'administrateur dans une société dans laquelle le Groupe Crédit du Maroc est actionnaire. Que dois-je faire ?**

Déclarez cette situation à votre manager et /ou Responsable Conformité, et abstenez-vous de participer aux délibérations et aux décisions sur les sujets qui pourraient générer un conflit d'intérêt.



## 18. CADEAUX ET INVITATIONS

### DÉFINITION

Les cadeaux d'entreprise sont offerts dans le cadre des relations professionnelles. Certains peuvent avoir une valeur élevée (voyages, équipement électronique...) : ils sont donc encadrés afin d'éviter tout risque de corruption.

Les invitations sont toute forme de relations sociales et d'invitations offertes ou reçues. Dans un contexte commercial, ces opérations de relations publiques prennent la forme de repas, d'hébergements à l'hôtel, de séminaires, conventions ou conférences, ou encore d'invitations à des manifestations sportives, culturelles ou sociales. On peut également y ajouter les voyages d'affaires et les voyages de presse.

### NOTRE ENGAGEMENT

Les collaborateurs doivent s'abstenir d'accepter de recevoir des cadeaux ou des invitations, directement ou indirectement, risquant, même involontairement, de compromettre leur indépendance, leur impartialité ou leur intégrité. Ils doivent refuser tout cadeau ou invitation qui pourrait les placer en situation de conflits d'intérêt. De la même manière, il est interdit de solliciter des cadeaux auprès de personnes physiques ou de sociétés ayant des relations d'affaires ou essayant de développer des relations d'affaires avec le Groupe.

Pour les cadeaux, les avantages acceptés ou octroyés, une valeur de 1500 dirhams est fixée. Si la valeur du cadeau ou avantage dépasse le montant autorisé, le collaborateur doit, avant de pouvoir l'accepter, en faire la demande auprès de son manager, qui doit en aviser le Responsable Conformité. L'appréciation de cette valeur raisonnable n'est pas seulement ponctuelle, mais aussi cumulative.

Le Groupe Crédit du Maroc ne prohibe pas la présentation ou l'acceptation d'opérations de relations publiques. Celles-ci sont des manifestations de courtoisie et de bienvenue entre partenaires d'affaires. Cependant, ces relations publiques doivent avoir une justification commerciale claire. Pour toutes les opérations de relations publiques, le client doit être systématiquement accompagné par le collaborateur de l'entité qui a procédé à l'invitation.

#### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Si je suis manager, m'assurer que mes collaborateurs sont informés des règles en matière de cadeaux et invitations, relations publiques et voyages d'affaires ;
- ◆ Avant d'accepter de recevoir un cadeau ou une invitation, m'interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu publiquement et refuser ceux qui pourraient me placer en situation de conflits d'intérêt ;
- ◆ Être transparent(e) vis-à-vis de mon manager pour éviter toute suspicion ;
- ◆ Éviter les invitations à des manifestations de valeur élevée ;
- ◆ En cas d'acceptation d'une invitation, régler les frais de déplacements et d'hébergement associés ;
- ◆ Respecter la procédure de déclaration interne.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Accepter ou octroyer des cadeaux ou des avantages d'une valeur supérieure au montant fixé ou les recevoir à mon domicile, quel qu'en soit le montant ;
- ◆ Solliciter pour mon propre compte ou celui de tiers toute forme de cadeaux ou avantages ;
- ◆ Recevoir d'une contrepartie, d'un intermédiaire, d'un fournisseur ou d'un client, directement ou indirectement, une rémunération sous quelque forme que ce soit ;
- ◆ Donner ou recevoir des cadeaux en espèces ;
- ◆ Offrir ou accepter des relations publiques qui pourraient nuire à l'image du Groupe.

## EXEMPLES

**Je suis invité(e) par un de nos fournisseurs à un salon professionnel à l'étranger. Quelle est la bonne attitude à adopter ?**

Les voyages, même strictement professionnels et aux frais d'une société tierce, ne sont pas admis. Déclinez poliment cette offre et donnez-en clairement les raisons. En effet, il appartient au Groupe Crédit du Maroc de prendre en charge tous vos frais professionnels. Si vous êtes accompagné d'un proche, c'est à vous d'assumer les frais relatifs à ce dernier.

**Ai-je le droit d'offrir des places de spectacle à un client sans y assister ?**

Non, vous devez être présent(e) au titre de votre activité professionnelle lors de cette sortie. Appliquez la même règle vis-à-vis d'une invitation d'un fournisseur.

**J'ai reçu des petits cadeaux d'une de mes relations d'affaires, envoyés à mon adresse personnelle. Je suis mal à l'aise car mon manager n'est pas au courant : que faire ?**

La bonne démarche est d'aviser votre manager et de demander conseil au Responsable Conformité pour trouver le moyen le plus approprié de traiter cette situation et éviter une situation de corruption.



## 19. LOBBYING ET FINANCEMENT DE PARTIS POLITIQUES

### DÉFINITION

Le lobbying ou représentation d'intérêts désigne toute communication directe ou indirecte avec des responsables publics afin d'influencer la décision publique. Le recours aux représentants d'intérêts est un moyen pour le législateur de s'informer sur la manière dont la loi est appliquée et sur les moyens de l'améliorer. C'est également un moyen utile pour permettre aux décideurs publics de mieux connaître les attentes de la société civile.

### NOTRE ENGAGEMENT

Outre l'interdiction de financer des partis politiques, le Groupe demande à ce que les convictions et les engagements politiques des collaborateurs du Groupe restent personnels, ce afin de ne jamais engager ou entraver la réputation du Groupe. Ces activités doivent s'exercer en dehors du temps de travail et à l'extérieur du Groupe.

#### ► Ce que je dois faire

- ◆ Être transparent(e) sur mes activités de lobbying, au sein comme en dehors du Groupe ;
- ◆ Rendre compte de mes mandats dans les différentes associations professionnelles ;
- ◆ Asseoir mes argumentaires sur des informations fiables ayant fait l'objet d'une analyse et expertise interne ;
- ◆ Faire apparaître les conséquences sur les différentes parties prenantes ;
- ◆ Figurer sur les registres des représentants d'intérêts, quand ils existent, des organisations auprès desquelles je suis amené(e) à exercer nos activités de lobbying ;
- ◆ Déclarer à mon manager et à mon Responsable Conformité mes mandats électifs publics ;
- ◆ M'assurer que je n'engage pas le Groupe par mes opinions et actions politiques ;
- ◆ Refuser toute sollicitation de soutien politique, sous quelque forme que ce soit, qui pourrait engager la responsabilité du Groupe.

#### ► Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Recourir à la corruption et à des pratiques malhonnêtes ou abusives ;
- ◆ Utiliser les ressources ou les fonds du Groupe pour engager ce dernier dans des activités de financement ou de soutien politique ;
- ◆ Offrir ou accepter des cadeaux et avantages.

### EXEMPLE

**Que dois-je faire si l'un de nos clients me sollicite afin de soutenir sa campagne politique aux élections locales ?**

Refusez cette demande de contribution afin d'assurer la neutralité politique du Groupe et informez sans délai votre manager ou votre Responsable Conformité.



## 20. MÉCÉNAT ET ACTIONS CARITATIVES

### DÉFINITION

Le mécénat est le don en numéraire ou matériel apporté par une entreprise à un organisme d'intérêt général, sans attendre en retour de contrepartie équivalente. On parle de don pour le mécénat, là où le sponsor fait un investissement.

Les dons de mécénat peuvent prendre plusieurs formes : (i) apport d'un montant en numéraire, (ii) mise à la disposition à titre gracieux de personnel et de locaux, (iii) don de biens et/ou produits et (iv) mobilisation de la technologie disponible ou utilisée par l'entreprise.

Le Groupe Crédit du Maroc est amené à verser des dons et à exercer des activités de mécénat, notamment auprès d'organisations caritatives ou encore d'associations qui peuvent prendre la forme d'un apport en espèces ou en nature ou encore d'une prestation de services.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc soutient des actions caritatives qui contribuent au bien-être de la population au sein de laquelle le Groupe exerce ses activités.

La contribution doit être conforme aux valeurs du Groupe Crédit du Maroc. Le Groupe Crédit du Maroc peut aussi fournir des contributions en numéraire (virements ou chèques), en nature ou en prestation de services. Les contributions caritatives ne doivent jamais servir à déguiser un avantage illégitime destiné à influencer ou pouvant apparaître comme destiné à influencer une prise de décision.

#### ► Ce que je dois faire



- ◆ Consulter auprès de la Direction RSE et/ ou la Direction de la Conformité la liste des associations caritatives autorisées et en sélectionner une avec précaution au vu de son expérience, ses référents et sa réputation ;
- ◆ Préférer les associations caritatives dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- ◆ Sélectionner l'association qui dispose des ressources financières et en personnel lui permettant d'atteindre ses objectifs ;
- ◆ Établir un contrat avec les organisations concernées intégrant les clauses de conformité et m'assurer d'être en mesure de vérifier l'usage des fonds ;
- ◆ M'assurer que toute dépense en lien avec une association caritative est correctement autorisée, comptabilisée et documentée.

#### ► Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Faire des dons à des particuliers ou à des organismes à but lucratif ;
- ◆ Financer des associations bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, ou contrôlées par eux ;
- ◆ Soutenir une organisation qui pourrait avoir un impact négatif sur la réputation de l'entreprise ;
- ◆ Effectuer des paiements en espèces.



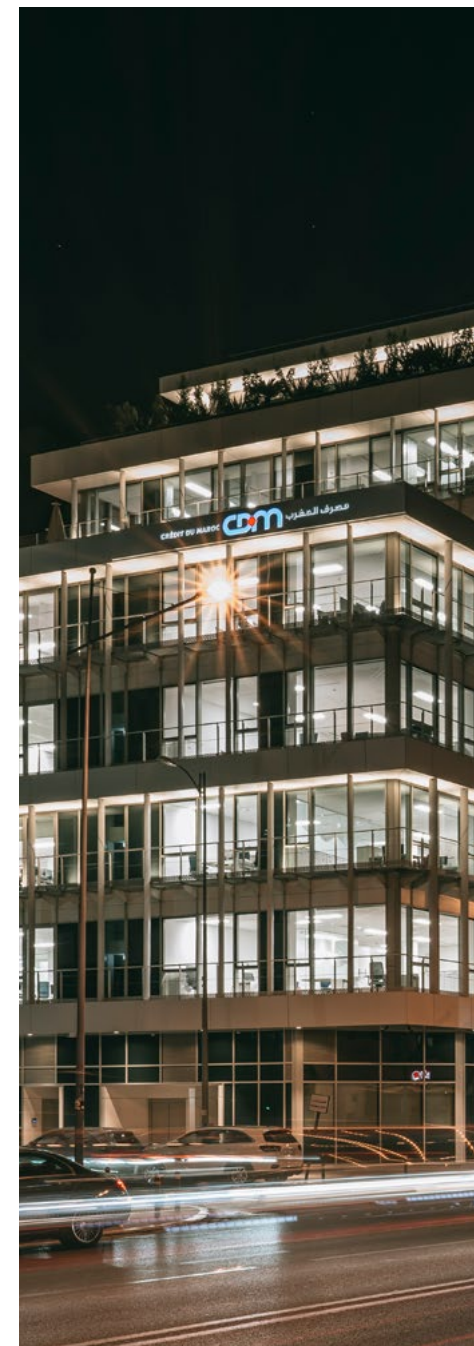
### EXEMPLES

**Un agent public me contacte afin que le Groupe Crédit du Maroc participe au financement de l'association caritative de sa femme en faveur d'enfants démunis. Quelle procédure suivre dans une telle situation ?**

Vous devez vous adresser sans attendre à votre manager ou à votre Responsable Conformité pour évaluer cette situation et définir le processus à suivre.

**Le Groupe Crédit du Maroc soutient financièrement une association caritative depuis plusieurs années. Dans le cadre d'un contrôle de l'usage des fonds, je constate que les contributions réalisées par le Groupe ont été utilisées à d'autres fins que celles initialement prévues au contrat, notamment pour l'impression de tracts. En outre, l'imprimerie appartient à la sœur du trésorier de l'association. Que dois-je faire ?**

Parlez sans délai de cette situation à votre manager ou à votre Responsable Conformité. Il sera ensuite nécessaire de déterminer si le financement de cette association doit être renouvelé, compte tenu du risque de conflit d'intérêts ainsi que du risque lié à l'utilisation impropre des fonds distribués par le Groupe.



## 21. SPONSORING

### DÉFINITION

Le sponsoring, ou parrainage, est le soutien matériel apporté à un événement, à une personne, à un produit ou à une organisation en vue d'en retirer un bénéfice en termes de publicité : le nom, la marque, le message de l'entreprise sponsor vont être diffusés lors de l'événement.

L'entreprise bénéficie de la possibilité d'afficher ses logos et marques auprès de l'organisme en charge dudit projet ou programme, accompagnés de la mention spécifique indiquant qu'elle a contribué au financement. Ceci peut concerner aussi bien des organisations à but non lucratif que des entités commerciales.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le sponsoring fait partie intégrante de la stratégie de marketing et communication du Groupe Crédit du Maroc. En tant que composante de son image, le Groupe Crédit du Maroc promeut les sponsorings liés à l'art, à la culture et au sport. Les sponsorings doivent être conformes aux principes et règles internes du Groupe et ne jamais servir à avantager indûment, influencer abusivement ou donner l'apparence d'influencer abusivement quelque décisionnaire que ce soit.



#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ Sélectionner avec précaution l'organisme sponsorisé, au vu de son expérience et de sa réputation ;
- ◆ Préférer les organisations sponsorisées dont les comptes sont publiés et régulièrement visés ;
- ◆ Soumettre une demande écrite à la Direction générale. Lorsque des événements ou activités sponsorisés sont contrôlés par des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches, je dois mentionner cette information dans ma requête ;
- ◆ Établir un contrat avec l'organisme sponsorisé, intégrant les clauses de conformité ;
- ◆ Faire connaître le sponsoring par toutes les parties prenantes ;
- ◆ Virer les fonds en plusieurs versements et s'assurer que chaque versement est correctement utilisé ;
- ◆ Obtenir et conserver les reçus pour toutes les dépenses engagées et les recettes perçues dans le cadre de sponsorings et les enregistrer dans les livres conformément aux règles comptables.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Accorder un sponsoring sur suggestion d'un agent public ;
- ◆ Accorder un sponsoring à une organisation bénéficiant indirectement à des personnalités politiques, agents publics ou leurs proches ou contrôlée par eux ;
- ◆ Accorder un sponsoring à une organisation liée à des projets dans lesquels le Groupe Crédit du Maroc est impliqué à des fins commerciales.

### EXEMPLES

Travaillant au Service Clientèle, je suis contacté(e) par le trésorier d'un groupe, qui me suggère que le Groupe Crédit du Maroc sponsorise un événement sportif en échange de la signature d'un contrat de plusieurs millions de dirhams. Quelle est la bonne attitude à adopter ?

Refusez l'offre car ce comportement constitue un cas de corruption. Parlez-en sans délai à votre manager ou votre Responsable Conformité.

J'apprends dans le journal qu'un club sportif sponsorisé par le Groupe Crédit du Maroc a participé activement à l'arrangement de matchs d'une coupe nationale. J'ai peur que le nom du Groupe soit associé à ce scandale. Quel est l'attitude à adopter ?

Parlez-en immédiatement à votre manager ou votre Responsable Conformité afin de déterminer les mesures à prendre : cette situation pourrait avoir un impact sur la réputation du Groupe et de ses collaborateurs.



## EN MATIÈRE DE PROTECTION ET DE RÉPUTATION DU GROUPE

### 22. CONFIDENTIALITÉ

#### DÉFINITION

La confidentialité et le secret professionnel sont des principes fondamentaux du métier de banquier. Ils doivent être une préoccupation permanente pour chaque collaborateur, quel que soit le domaine dans lequel il exerce ses fonctions.

Toutes les informations relatives à la clientèle, mais aussi tout renseignement sur le Groupe Crédit du Maroc, les autres entités du Groupe, (leurs salariés, leur clientèle, leur organisation interne), ses systèmes d'information, ses procédures de sécurité ou encore ses fournisseurs et ses sous-traitants, sont confidentielles.

En cas de divulgation d'une information confidentielle, la responsabilité de l'établissement et du collaborateur sont engagées. Lorsqu'il s'agit d'informations non publiques d'une société cotée, le non-respect de leur confidentialité peut être sanctionné pénalement, administrativement et professionnellement.

Le secret bancaire concerne toute information sur un client quelle qu'elle soit. Elle ne peut être révélée en dehors de l'entreprise, ou même au sein de l'entreprise à des personnes n'ayant pas à la connaître pour les besoins de leur fonction.

Nous sommes tous responsables de nos actes et nous devons donc assurer un devoir de vigilance constant.

#### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc veille à ce que le respect de la confidentialité s'impose en toutes circonstances et s'applique à tous types de médias. Chaque collaborateur du Groupe est dépositaire et responsable des informations confidentielles qu'il reçoit. Il ne les utilise en interne que dans le cadre de nécessités professionnelles et ne les divulgue à l'extérieur de l'entreprise que s'il est autorisé à le faire ou dans les cas prévus par la loi.

Les collaborateurs du Groupe Crédit du Maroc doivent également appliquer, avec la plus grande rigueur, le principe de confidentialité lors de leur utilisation des médias sociaux. Ils sont responsables de leurs publications sur internet et doivent veiller à ne pas y diffuser des informations qu'ils ne donneraient pas à l'extérieur du Groupe Crédit du Maroc par d'autres moyens. Ce principe de confidentialité vaut également sur les réseaux sociaux professionnels.

#### Ce que je dois faire

- ◆ Respecter la stricte confidentialité des informations des clients du Groupe Crédit du Maroc auxquelles j'ai accès ;
- ◆ Toujours obtenir l'autorisation expresse écrite des clients dans le cas où j'ai besoin de transmettre certaines des informations confidentielles les concernant ;
- ◆ Ne partager des informations confidentielles au sein du Groupe Crédit du Maroc, qu'avec les personnes concernées et ce, uniquement pour les besoins de leur fonction ;
- ◆ Classer les messages électroniques selon le niveau de confidentialité des informations contenues ;
- ◆ Toujours m'assurer qu'un accord de confidentialité existe avant de partager des informations confidentielles avec un professionnel extérieur ;
- ◆ Protéger les informations confidentielles contre toute utilisation illicite et accès non autorisé ;
- ◆ En cas de doute sur des informations que je souhaite diffuser sur les médias sociaux, demander conseil à mon manager ou votre Responsable Conformité avant toute diffusion.

#### Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Divulguer des informations sur les clients ou sur le Groupe Crédit du Maroc à des personnes extérieures ;
- ◆ Envoyer des informations confidentielles vers une messagerie électronique personnelle ;
- ◆ Diffuser sur les médias sociaux ou autres, des informations qui pourraient porter atteinte aux clients, à mon entreprise, à ma fonction ou au Groupe Crédit du Maroc.

#### EXEMPLES

**Je suis dans les transports et souhaite profiter du trajet pour avancer dans mon travail, puis-je le faire ?**

L'écran, sans filtre de confidentialité, d'un ordinateur portable est facilement lisible par les autres passagers. Ne travaillez pas sur des documents confidentiels dans ces conditions. Il en est de même pour les tablettes et téléphones portables.

**Je dois réaliser le compte rendu du Comité stratégique et un collègue me propose de m'aider à le mettre en page. Puis-je lui transférer par messagerie électronique ?**

Vous devez garantir la confidentialité de ce document et en limiter la circulation. Si votre collègue n'a pas participé à la réunion, vous ne pouvez pas lui confier cette tâche.



## 23. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

### DÉFINITION

Le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des phénomènes d'une ampleur sans précédent. Ils affectent nos sociétés en général et le développement économique des pays. Par ce biais, les criminels peuvent infiltrer les institutions financières, contrôler certains secteurs économiques et corrompre les directions et gouvernements, tenter à la vie des citoyens.

Le blanchiment d'argent sale d'origine délictuelle ou criminelle a pour finalité de faire perdre le caractère illégal de son origine.

Le financement du terrorisme va lui aussi se nourrir, dans une finalité terroriste, de l'origine illégale de flux financiers. Il pourra aussi se reposer sur des fonds d'origine légale mais utilisés en vue de la réalisation d'une action terroriste. On parlera alors de « noircissement de fonds ».

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc participe à la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme. Ainsi, l'entreprise surveille les flux financiers dans le respect du droit relatif à la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes, à la lutte contre la discrimination et au secret professionnel. Chacun doit participer, à son niveau, à cette vigilance constante.

Toute violation des obligations expose dirigeants, administrateurs, collaborateurs à une responsabilité civile, pénale, administrative et disciplinaire. En outre, l'image et la réputation du Groupe Crédit du Maroc sont en jeu.

#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ *Me tenir informé(e) sur ces sujets même si je ne suis pas directement exposé(e) ;*
- ◆ *Si je suis manager, veiller activement à ce que les collaborateurs qui travaillent avec moi soient bien informés de ces sujets ;*
- ◆ *Appliquer d'une façon proactive les procédures en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme ;*
- ◆ *Apporter une vigilance particulière à la connaissance de mes clients à l'ouverture du compte et tout au long de la relation ;*
- ◆ *Rester vigilant(e) en permanence et repérer les opérations inhabituelles, atypiques, complexes, sans justification économique apparente, qui pourraient être manifestement illicites ;*
- ◆ *Demander au client de fournir des explications justifiées concernant ses opérations ;*
- ◆ *Refuser de réaliser toute opération non justifiée économiquement ou dont l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires reste douteuse ;*
- ◆ *Reporter à la Direction de la Conformité toute opération suspecte via la boîte générique « securite.financiere@cdm.ma ».*

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ *Ne pas appliquer strictement les procédures pour des raisons qui seraient, par exemple, commerciales ;*
- ◆ *Révéler à un client qu'il fait l'objet de doutes ou de suspicions en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux, ou révéler cette information à un tiers ;*
- ◆ *Perpétrer, conseiller ou apporter son concours à toute opération de placement, de dissimulation ou d'intégration.*

### EXEMPLES

**Je constate qu'une transaction est passée via différentes juridictions. Le client donneur d'ordre, la banque dans laquelle il a son compte, le client bénéficiaire et sa banque sont tous domiciliés dans des pays différents. Comment faire pour lever le doute sur la possibilité d'un circuit de paiement opaque ?**

Vérifiez, d'abord si les juridictions concernées ne sont pas des juridictions considérées comme risquées selon la politique du Groupe ou si elles sont listées comme des juridictions n'étant pas coopératives d'un point de vue fiscal. Faites des recherches sur les donneurs d'ordres et bénéficiaires, afin de vérifier si ces derniers génèrent bien une activité sur leurs lieux géographiques (pour détecter une société écran).

Intéressez-vous également aux éléments permettant de lier les adresses du donneur d'ordre et du bénéficiaire avec les localisations de leurs banques. Le cas échéant, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres du Groupe Crédit du Maroc et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec la Direction de la Conformité.

**Je constate qu'une transaction est à destination d'un pays listé dans les pays considérés à risque. Comment dois-je procéder pour l'analyse de la transaction ?**

Recueillez des informations sur le donneur d'ordre et sur le bénéficiaire via les bases de données en votre possession, afin de vérifier la cohérence de la transaction et si les secteurs couverts par les deux parties sont des secteurs autorisés par notre politique Groupe. Si vous n'arrivez pas à identifier la cohérence de l'opération, interrogez la banque qui possède un compte dans les livres du Groupe Crédit du Maroc et qui est impliquée dans la transaction. Si les éléments fournis ne vous permettent pas de lever le doute sur la transaction, prenez contact avec la Direction de la Conformité.



## 24. LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE

### DÉFINITION

Au sens strict du terme, l'évasion fiscale désigne l'action consistant à éviter ou réduire un impôt en assujettissant le patrimoine ou les bénéficiaires dans un pays différent de celui auxquels ils devraient être soumis. L'évasion fiscale concerne aussi bien des entreprises que des particuliers par la non déclaration.

Dans un sens plus large, l'évasion fiscale consiste à utiliser légalement différents moyens pour diminuer une charge fiscale. Elle se distingue de la fraude fiscale qui est une technique illégale.

Les dispositifs fiscaux FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) et EAI (Echange automatique d'informations), auxquels le Groupe Crédit du Maroc doit se conformer, visent à lutter contre l'évasion fiscale :

- FATCA par la collecte des informations concernant les avoirs et revenus détenus par les contribuables américains (« US person ») en dehors des États-Unis ;
- EAI à l'initiative de l'OCDE en procédant à des échanges multilatéraux d'informations dans le but d'identifier les avoirs détenus par les résidents fiscaux en dehors de leur juridiction de résidence.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc considère qu'une approche cohérente et responsable de la fiscalité constitue un élément essentiel de sa stratégie, inscrite dans le long terme.

Le Groupe Crédit du Maroc traite avec intégrité et transparence toute question fiscale le concernant. Toutes les opérations et transactions réalisées reposent sur une réalité économique et le Groupe Crédit du Maroc ne cherche pas à éviter l'impôt à travers de structures prévues à cet effet.

Le Groupe Crédit du Maroc s'engage à ne pas mettre en place ou proposer des opérations à but exclusivement fiscal, à ne pas assister sa clientèle pour contourner ses obligations fiscales et à n'être pas présent dans les États ou territoires dont les juridictions sont qualifiées par l'UE de « non coopératifs » (paradis fiscaux) ou qui ne sont pas engagés dans l'échange automatique d'informations.

#### ► Ce que je dois faire

- ◆ Respecter en toute transparence les lois et réglementations en vigueur dans les États et territoires où sont exercées nos activités ;
- ◆ Demander une autorisation à la Direction de la Conformité, avant tout investissement d'une entité dans un État ou territoire étranger non coopératif ;
- ◆ Rester attentif(ve), identifier et signaler sans délai au Responsable Conformité toute action visant à contourner directement ou indirectement les règles fiscales ;
- ◆ Disposer d'un dossier de connaissance client à jour comprenant notamment la résidence fiscale (EAI) et le critère de citoyenneté (FATCA) de celui-ci ;
- ◆ En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité.

#### ► Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Soustraire volontairement le Groupe Crédit du Maroc à ses obligations fiscales ;
- ◆ Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des règles fiscales ;
- ◆ Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des paradis fiscaux.

### EXEMPLE

**Je vis au Maroc et je détens la double nationalité américaine, je ne crois pas devoir être considéré(e) comme un(e) citoyen(ne) américain(e).**

Comme vous détenez la double nationalité, vous êtes considéré(e) comme une « U.S. Person » avec les obligations qui y sont rattachées. En effet, à la différence de la plupart des autres juridictions, l'assujettissement à l'impôt américain est attaché à la citoyenneté plutôt qu'à la seule résidence, ce qui signifie que les citoyens américains vivant à l'étranger doivent annuellement remplir une déclaration fiscale américaine, et ce, indépendamment de leur lieu de résidence.





## 25. SANCTIONS INTERNATIONALES

### DÉFINITION

Les sanctions internationales sont des mesures prises par un ou plusieurs États à l'encontre de personnes physiques et/ou morales (par exemple le gel des avoirs), mais également à l'encontre de pays ou de gouvernements (mesures d'embargo). Elles ont notamment pour objectif de lutter contre le terrorisme, les activités de prolifération nucléaire et les violations des droits de l'homme.

La plupart des sanctions internationales applicables au niveau du Groupe Crédit du Maroc sont émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'ONU, l'Union Européenne, la France, les États-Unis.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc veille à garantir une stricte conformité au droit des sanctions internationales. Le respect de ces exigences est assuré par le renforcement des procédures internes et des programmes de conformité au droit relatifs aux sanctions internationales, applicables à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Le Groupe Crédit du Maroc ne saurait tolérer de violations aux sanctions internationales.



### ▶ Ce que je dois faire

- ◆ Prendre connaissance et comprendre les politiques et procédures internes du Groupe, et m'y conformer ;
- ◆ Suivre la formation annuelle obligatoire pour tous les collaborateurs ;
- ◆ Rester attentif, identifier et signaler sans délai auprès du responsable Sanctions de la Direction de la Conformité toute violation ou tentative de violation des sanctions internationales, et toute action visant à les contourner directement ou indirectement ;
- ◆ Disposer d'un dossier de connaissance client à jour et complet ;
- ◆ Contrôler la conformité des opérations au regard des sanctions internationales ;
- ◆ En cas de doute, m'adresser à mon Responsable Conformité.



### ▶ Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Participer à une opération financière dont la complexité est inexplicite ;
- ◆ Supprimer ou dissimuler des informations visant à masquer le lien d'une opération avec des pays ou personnes faisant l'objet de sanctions internationales ;
- ◆ Modifier des outils ou des processus informatiques ayant pour effet une suppression d'informations utiles à la détection de risques de sanctions internationales ;
- ◆ Conseiller un client et/ou participer à un montage financier ayant pour but de contourner des sanctions internationales.



### EXEMPLE

**Je suis titulaire de la double nationalité marocco-américaine et je suis salarié(e) du Groupe Crédit du Maroc. À quelle réglementation dois-je me référer ?**

Vous êtes alors désigné(e) comme « U.S. Person » affiliée au Groupe. En tant que tel, quel que soit votre site d'activité, vous devez informer la Direction des Ressources Humaines de votre statut, et lire attentivement la procédure sur ce sujet. Ceci afin de vous conformer aux dispositions légales de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) qui vous concernent et respecter, dans l'exercice de vos missions, les sanctions internationales décidées par les États-Unis.

## 26. PRÉVENTION DE LA FRAUDE

### DÉFINITION

La fraude est un acte intentionnel, effectué dans l'objectif d'obtenir un avantage matériel ou immatériel, au détriment d'une personne ou d'une organisation.

La fraude est caractérisée en cas d'infraction aux lois, règlements ou règles internes, d'atteinte aux droits d'autrui et de dissimulation de tout ou partie d'une opération ou d'un ensemble d'opérations ou de leurs caractéristiques.

Il est possible de distinguer deux types de fraude selon l'origine des acteurs malveillants :

- La fraude externe est le fait d'individus, isolés ou en groupe, clients ou non, agissant en vue d'obtenir des fonds, des documents ou des informations utilisables à leur profit au détriment d'une entreprise, de ses clients ou de tiers.
- La fraude interne est caractérisée par l'acte malveillant d'un collaborateur au préjudice de son entreprise ou des intérêts d'un tiers géré par l'entreprise. Elle peut aussi se caractériser par l'acte malveillant réalisé avec la complicité d'individus extérieurs à l'entreprise. On parle alors de fraude mixte.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc attache une importance fondamentale à la prévention de la fraude, dont les techniques sont toujours plus nombreuses et sophistiquées, notamment face à la transformation digitale.

Dans ce contexte d'amplification de la fraude, une lutte en amont et en aval est indispensable. Tout collaborateur, quelles que soient ses fonctions, a un rôle à jouer dans cette prévention. C'est grâce à la vigilance quotidienne de chacun que l'on peut prévenir et détecter les tentatives de fraude.



### Ce que je dois faire

- ◆ Connaître le droit et les bonnes pratiques en matière de prévention de la fraude, et les appliquer de façon responsable en assurant une vigilance constante ;
- ◆ En cas de soupçon de fraude ou en cas de doute, alerter sans délai mon manager et l'unité de prévention de la fraude de la Direction de la Conformité pour qu'ils puissent agir rapidement ;
- ◆ En cas de doute sur l'identité de l'expéditeur d'un courriel, le transférer au Chief Information Security Officer (CISO) ;
- ◆ Si je suis un manager, évaluer le risque de fraude de mes activités, et faire respecter les principes de bonne conduite ainsi que les règles professionnelles générales ;
- ◆ Procéder à l'analyse des risques de fraude lors de la conception de nouveaux produits ou de nouvelles activités ;
- ◆ Respecter le principe de séparation des tâches qui veut qu'une personne qui réalise ou exécute une opération ne peut ni la valider ni en effectuer le règlement.

### Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Communiquer à quiconque mes mots de passe, prêter mon badge d'accès, laisser des informations ou documents confidentiels sur mon bureau ;
- ◆ Ouvrir un courriel ou une pièce jointe d'un expéditeur inconnu ;
- ◆ Discuter de sujets sensibles qui pourraient impliquer le Groupe Crédit du Maroc dans les lieux publics ;
- ◆ Utiliser des supports externes (disques durs externes ou clés USB) sans prendre de précaution.

### EXEMPLE

**Je viens de recevoir un courriel d'une adresse inconnue contenant une pièce jointe, puis-je l'ouvrir ?**

Pour limiter le risque d'hameçonnage et d'infection par un logiciel espion, n'ouvrez jamais un message électronique si vous ne connaissez pas l'expéditeur. En cas de doute, transférez le courriel à votre Chief Information Security Officer (CISO) pour qu'il puisse effectuer les vérifications nécessaires.



## 27. PRÉVENTION DES ABUS DE MARCHÉS

### DÉFINITION

Les délits d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations forment les abus de marché. Lutter contre les abus de marché, c'est préserver l'intégrité et la transparence des marchés ainsi que la confiance du public. Il est donc fait appel à la responsabilité de chacun pour respecter le principe d'égalité de l'information entre les investisseurs.

En cas de manquement à ces règles, l'entité prestataire de services d'investissement et les personnes physiques placées sous son autorité s'exposent à des sanctions disciplinaires, pécuniaires, civiles et pénales.

Si une information substantielle et confidentielle relative à une entreprise cotée n'est pas rendue publique, cette information dite privilégiée est susceptible d'influencer le cours des instruments financiers concernés ou ceux qui leur sont liés. Elle peut tout aussi bien être communiquée, entendue ou simplement déduite.

L'utilisation, la transmission et la recommandation de cette information pour son propre compte ou pour autrui sont constitutives de manquements d'initiés et de ce fait, sont strictement interdites et sanctionnées.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc met en place des « barrières à l'information » afin de protéger une information de nature privilégiée. Ces dispositions consistent à soumettre les personnes ayant accès à une information de nature privilégiée au dispositif d'encadrement de l'information privilégiée mis en place au sein de l'entité.

Les barrières veillent également à l'étanchéité des échanges entre les personnes ayant par nature accès à de

l'information privilégiée et celles qui n'y ont pas accès, notamment par la séparation physique des personnes exerçant des activités ou des fonctions sensibles.

#### ▶ Ce que je dois faire



- ◆ Être attentif(ve) et prendre toutes les mesures nécessaires pour ne pas divulguer une information privilégiée. Cela passe par le respect des barrières à l'information mises en place ;
- ◆ Si je suis inscrit(e) sur une liste d'initiés, je dois respecter les obligations d'abstention qui y sont rattachées ;
- ◆ Si je pense détenir une information privilégiée, j'en parle à mon manager qui en informe le Responsable Conformité ;
- ◆ Faire remonter sans délai toute opération suspecte au regard des abus de marché à votre manager et à la Direction de la Conformité.
- ◆ Préserver le caractère de confidentialité de la déclaration d'une opération suspecte et donc ne pas communiquer auprès des personnes concernées sur le soupçon d'abus de marché, avéré ou non.

#### ▶ Ce que je ne dois pas faire



- ◆ Utiliser une information privilégiée en acquérant ou en cédant des instruments, contrats ou titres financiers ou boursiers auxquels ces informations se rapportent, que ce soit pour mon propre compte, pour le compte du Groupe Crédit du Maroc ou encore celui d'un tiers ;
- ◆ Communiquer une information privilégiée à un tiers en dehors du cadre normal de mes fonctions, à des personnes externes au Groupe Crédit du Maroc, mais aussi à des collaborateurs n'étant pas habilités à accéder à une telle information ;
- ◆ Recommander à un tiers quel qu'il soit (collaborateur de l'entité ou d'une autre entité du Groupe, tiers externe...), une valeur sur la base d'une information privilégiée.

### EXEMPLES

Lors de ma pause-café matinale, je comprends en entendant une conversation, qu'une société cotée a pour projet de racheter une autre société elle aussi cotée, une information qui après vérification n'a pas à l'heure actuelle été rendue publique. Puis-je réaliser une opération financière sur celles-ci sachant que l'information ne m'a pas été donnée directement et distinctement ?

Non. Une personne « initiée » est toute personne détenant une information privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions, de sa profession ou par tous autres moyens.

Je suis avec un collègue dans le tramway et je souhaiterais revenir sur un élément abordé durant une réunion. Puis-je en parler tout de suite ?

Attendez d'être dans un lieu discret pour en discuter : vous limiterez ainsi le risque de divulguer une information pouvant être qualifiée de privilégiée et d'être entendu par un individu malveillant.



## 28. UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

### DÉFINITION

Le terme « réseaux sociaux » désigne généralement l'ensemble des sites internet permettant de se constituer un réseau de connaissances personnelles ou professionnelles et permettant des échanges d'opinions ou d'informations.

Les médias sociaux (réseaux sociaux, blogs, forums...) font maintenant partie du quotidien et concernent l'ensemble des collaborateurs du Groupe Crédit du Maroc tant à titre personnel que professionnel. Toutefois, ils présentent des risques et, compte tenu du nombre de médias et du volume d'informations qui y circulent, maîtriser sa communication est un véritable enjeu.

### NOTRE ENGAGEMENT

Le Groupe Crédit du Maroc a tenu à être présent sur quelques médias sociaux pour interagir et répondre aux sollicitations des clients et des parties prenantes, tout en restant attentif aux propos tenus.

Sauf abus, tout collaborateur du Groupe Crédit du Maroc jouit, dans la société et en dehors de celle-ci, de sa liberté d'expression. Chacun se doit toutefois d'agir de manière responsable en adoptant un comportement approprié et de bonnes pratiques. Une utilisation des réseaux sociaux à des fins privées depuis le poste de travail est possible sous réserve de ne pas en abuser, d'y avoir recours à bon escient et de façon ponctuelle, et sans excéder son droit de liberté d'expression à l'encontre de la société, de ses dirigeants ou encore de ses collègues de travail.



### ► Ce que je dois faire

- ◆ Respecter les règles de confidentialité et du secret bancaire auxquelles je suis tenu(e) par obligation professionnelle ;
- ◆ Prendre connaissance des conditions générales d'utilisation sur l'usage qui pourra être fait de mes données personnelles et des éléments mis en ligne ;
- ◆ Faire particulièrement attention aux médias sociaux dont les serveurs sont abrités dans un pays étranger, car ils peuvent ne pas disposer des mêmes règles de protection des données à caractère personnel qu'au Maroc ;
- ◆ Étudier les fonctionnalités de paramétrage permettant d'assurer la confidentialité de mon profil et de mes propos ;
- ◆ Préciser que mes propos n'engagent que moi et que j'exprime une opinion personnelle ;
- ◆ Ne pas intervenir directement en cas de commentaires négatifs ou calomnieux concernant le Groupe pour ne pas leur donner plus de visibilité. En présence de tels commentaires, penser à les transmettre à la Direction de la Communication ;
- ◆ En cas de doute sur la nature de l'information, s'abstenir et se renseigner auprès de son manager.



### ► Ce que je ne dois pas faire

- ◆ Exercer mon activité professionnelle sur les médias sociaux sans l'autorisation de mon manager ;
- ◆ M'exprimer officiellement au nom du Groupe Crédit du Maroc si je ne suis pas porte-parole désigné par la Direction de la Communication ;
- ◆ Tenir des propos qui pourraient faire du tort à ma fonction ou au Groupe Crédit du Maroc et son personnel ;
- ◆ Tenir des propos qui relèvent de la critique malveillante, de l'injure, du dénigrement, de la diffamation, de l'indiscrétion ou de la divulgation d'informations confidentielles ;
- ◆ Utiliser des éléments protégés par un droit à la propriété intellectuelle du Groupe Crédit du Maroc sans accord préalable écrit de la Direction de la Communication.



### EXEMPLES

**J'ai pris des photos lors du pot de départ d'un de mes collègues, et je souhaite les publier sur ma page personnelle en souvenir.**

Dans le respect du droit à l'image, demandez l'autorisation des personnes concernées. Pour toute publication, vous devez vous interroger sur le risque qu'elle a de nuire à votre réputation ou à celle d'autres personnes physiques ou morales.

**Dans le cadre d'un nouveau projet, un collègue me propose de créer un groupe sur LinkedIn pour pouvoir échanger entre nous et partager des documents.**

Refusez : le Groupe Crédit du Maroc n'autorise pas, sauf exception, d'exercer son activité professionnelle sur les médias sociaux.

**Je souhaite créer ou mettre à jour mon compte LinkedIn, et y publier des informations relatives à mon activité dans le Groupe Crédit du Maroc.**

Vous pouvez y présenter vos fonctions et l'activité de l'entreprise en général. Mais ne communiquez aucune information confidentielle. Abstenez-vous également de mentionner vos fonctions « sensibles ».



HOLMARCOM  
GROUP

**DÉCEMBRE 2023**